

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uji analisis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo
3. Kepercayaan memoderasi pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo
4. Kepercayaan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, penulis mengusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Pada penelitian ini ditemukan bahwa kreativitas yang terdiri atas indikator fleksibel, optimis, dan mencari solusi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo harus terus meningkatkan kreativitas pada layanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo. Misalnya, layanan yang fleksibel karena bisa diakses secara *online*,

BPJS Ketenagakerjaan memberikan kemudahan layanan terhadap peserta, serta memberikan solusi yang dialami oleh peserta.

Penelitian ini juga berfokus pada meningkatkan kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo, maka dari itu diharapkan untuk dapat lebih menjaga kualitas layanan seperti fasilitas tempat pelayanan agar peserta yang datang nyaman dan aman saat datang, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik serta mampu membantu peserta yang sedang melakukan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam rangka penyempurnaan penelitian terkait bidang yang dikaji dalam studi ini dan pengembangan terkait penelitian ini, peneliti yang akan datang untuk mempertimbangkan variabel lainnya seperti *brand image*, *word of mouth*, loyalitas pelanggan dan lainnya.