

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dimana variabel Fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y).
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan nilai signifikansi  $<0,001 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima dimana variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y).
3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan nilai signifikansi  $<0,001 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima dimana variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y).

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah didapat dari penelitian ini, terdapat saran yang diberikan kepada instansi atau perusahaan dan peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto

Diharapkan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto dapat terus meningkatkan kelengkapan fasilitas dan juga selalu memberikan pelayanan secara maksimal kepada para peserta. Dengan adanya hal tersebut akan membuat para peserta merasa nyaman dan puas atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti berikutnya dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang subjek penelitian dengan menambah atau mengganti variabel-variabel yang sudah ada. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan yang berbeda dari penelitian ini atau menambahkan wawancara untuk mendapatkan data yang lebih rinci.