

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Simpulan merupakan sebuah temuan pokok yang bersifat substansial maupun teknis serta dikemukakan sebagai sebuah implikasi dari hasil pembahasan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, peneliti menarik beberapa simpulan yang merupakan temuan penting dalam penelitian ini. Berikut simpulan dari penelitian ini:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, kualitas layanan, *social ties* dan *word of mouth* peserta BPJS Kesehatan di desa Pemali sudah cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dari banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dan setuju pada tiap pernyataan yang ada di kuesioner penelitian.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,690 > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000$  atau  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.
3. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,594 > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000$  atau  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.
4. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel *social ties* mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,399 > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi sebesar

0,000 atau  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa *social ties* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.

5. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kualitas layanan dan *social ties* berpengaruh terhadap *word of mouth* dengan nilai signifikansi 0,000 dan  $F_{hitung}$  sebesar 89,330 sehingga semakin tinggi kepercayaan, kualitas layanan dan *social ties* akan mengakibatkan semakin tinggi pula *word of mouth* peserta BPJS Kesehatan.

## 5.2 Saran

1. Bagi Pemerintah Republik Indonesia

Peran pemerintah sebagai pengawas merupakan hal penting dalam penyelenggaraan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, pemerintah harus terus mengawasi BPJS Kesehatan agar penyelenggaraannya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam undang-undang No. 24 tahun 2011.

2. Bagi BPJS Kesehatan

BPJS merupakan instansi negara yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional. Sebagaimana fakta yang didapatkan dalam penelitian, mayoritas peserta merasa kualitas layanan yang diberikan BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, sudah sepatutnya BPJS Kesehatan terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan prestasi tersebut agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Selain itu pula, BPJS Kesehatan juga harus terus melakukan inovasi dalam mekanisme pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien. BPJS

Kesehatan juga diharapkan dapat mendirikan berbagai cabang di beberapa kecamatan yang tersebar di provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

3. Bagi peserta BPJS Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu faktor fundamental yang menentukan kelangsungan hidup seseorang. Oleh karena itu sudah sepatutnya seluruh masyarakat Indonesia menjalani pola hidup sehat agar dapat berperan maksimal dalam upaya membangun bangsa. Selain itu, peserta BPJS Kesehatan juga sebaiknya melakukan pembayaran iuran secara tertib agar tidak mengganggu operasionalisasi perusahaan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar dan aman.

4. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian yang baik adalah penelitian yang melibatkan berbagai macam variabel independen (bebas) untuk mengukur suatu variabel dependen (terikat). Penggunaan variabel independen yang beragam akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti bagaimana suatu fenomena terbentuk.

Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi *word of mouth* seperti kepuasan, komitmen, loyalitas, persepsi nilai atau variabel-variabel lainnya.