

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik suatu gambaran umum mengenai kepuasan konsumen pada konsumen yang mengikuti keempat program di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, sebagian besar konsumen merasa puas terhadap pelayanan dalam bidang jasa yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II. Sebagian konsumen lagi merasa sangat puas, dan sebagian kecil konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan jasa BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa, konsumen yang mengikuti keempat program di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II paling rendah berada pada dimensi *emphaty*. Hal ini menandakan kurangnya tingkat kepedulian dan juga perhatian yang diberikan kepada konsumen, dan menjadi masalah yang muncul pada perusahaan.
3. Pada dimensi *emphaty*, persentase antara puas, tidak puas, dan sangat puas hampir tersebar merata. Konsumen BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II masih lebih didominasi perasaan puas.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Teoritis

Bagi peneliti lain, disarankan untuk dapat lebih mempertimbangkan pilihan jawaban yang akan digunakan, dengan banyaknya pilihan jawaban yang dimunculkan memungkinkan responden kesulitan menjawab dan juga kecenderungan untuk memilih jawaban yang dianggap baik oleh orang lain.

### 5.2.2 Saran Praktis

- 1) Perusahaan memberikan *training* bagi karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen, sebab hasil yang didapatkan adalah bahwa ternyata kepedulian dan juga keinginan karyawan untuk dapat berkait dengan perasaan konsumen masih sangat kurang. Meningkatkan kepekaan dan juga kepedulian dari karyawan akan dapat menambah kepuasan konsumen, dikarenakan banyaknya hal yang diurus oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah masalah – masalah seperti : jaminan kesehatan, jaminan pensiun, jaminan kematian, dan jaminan kecelakaan kerja, yang di mana mengharuskan karyawan untuk dapat memiliki kepedulian kepada konsumen.
- 2) Training yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan adalah seperti, : training peningkatan kepedulian, yang tujuannya adalah dapat meningkatkan *emphaty* di perusahaan.