

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan oleh peneliti yaitu:

1. Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sangat puas terhadap pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram yang selalu menginformasikan semua kebutuhan pesertanya, memberikan layanan informasi yang jelas, dan puas terhadap sikap pegawai dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para peserta merasa puas.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram, (1) Daya tanggap (*Responsiveness*) yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat meningkatkan lagi pelayanan mengenai *responsiveness* dengan terus memberikan pelayanan yang baik dan cepat mengambil inisiatif terhadap permasalahan yang dihadapi peserta serta selalu menunjukkan sikap yang siap untuk membantu peserta agar kepuasan dapat terus tumbuh dibenak peserta. (2) Fasilitas (*Tangibles*) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram sangat nyaman. Hal ini menyangkut kondisi area parkir, kenyamanan ruang tunggu, kamar mandi serta kerapian para pegawai. (3) Keandalan (*Reliability*) memiliki pada dapat dipercaya dimana layanan yang cepat dan tepat waktu sesuai jadwal

yang dijanjikan. (4) Jaminan (*Assurance*) Kondisi ini menunjukkan keberhasilan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram dalam memberikan jaminan keamanan kepada peserta agar mereka yakin dan percaya. Kepuasan yang telah tercipta ini harus dipertahankan dengan selalu memberikan assurance yang baik kepada para peserta. (5) Empati (*Emphaty*) Hal ini menunjukkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram telah berhasil memelihara hubungan baik, memberi pelayanan yang sama rata, serta memberikan perhatian yang lebih kepada para pelanggan. Untuk itu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram harus dapat mempertahankan kondisi ini agar kepuasan peserta tetap terjaga.

## 5.2 Saran

1. Hasil penelitian ini hendaknya dipertimbangkan untuk tujuan meningkatkan kepuasan peserta. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara peserta. Untuk menjaga kepuasan peserta di masa mendatang, maka kualitas pelayanan dan kepuasan peserta harus terus ditingkatkan.
2. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram Harus terus menjaga kualitas pelayanan dan membuat prioritas atas proses pelayanan, karena menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada peserta akan berdampak pada reputasi yang baik dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

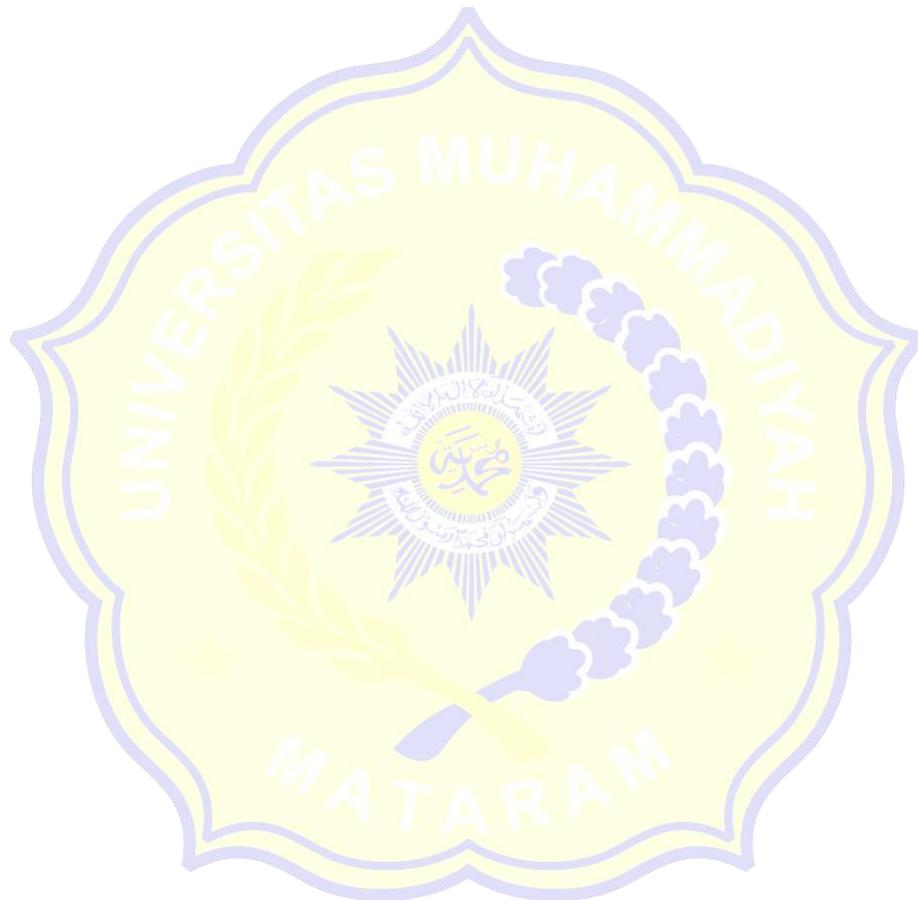
- Alexander Thian. 2021. *Dasar-Dasar Perbankan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Azwar, A., 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara
- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya.
- Dr. Nugrogo J. Setiadi, S.E., M.M. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: CV Prenada Media Group.
- Didin Fatihudin & Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mebgukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. CV Budi Utama
- Fandy Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Anastasia Diana. Pelnggan puas? Tak Cukup!*. Yogjyakarta: CV. Andi Offset.
- Irawan, Handnji. ( 2002 ). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi revisi, Penerbit: Raja Grafindo Persda, Jakarta.
- Kotler,P., & keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- M. Yusnita. 2010. *Pola Perilaku Konsumen Dan Produsen*. Penerbit: ALPRIN. Jawa Tengah.
- Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta. Prenada Media Gruoup.
- Ujang Sumarwan, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi, Wahyu Nugroho. 2018. *Riset Pemasaran Dan Konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Wira Sutedja. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Yamit, Zuliana. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, Ed. I, Cet. III.

## Jurnal

- Abdul Haris. 2022. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Cabang Pinrang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 3, No 3, p 225-241.
- Imaduddin Murdifin. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *Jurnal Equilibrium*, Vol. 1, No,2, p 23-33.
- Ibrahim Adam dan I Made Sumartana. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, Vol4, No. 1
- Mu'ah. 2014. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. Zifatama publisher : Jawa Barat
- Nurfadillah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri ( BSM ) Cabang Ratulangi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar.2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah ( Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang ). *Jurnal Manajemen*, Vol 11, No 1 ( e-ISSN 2627-7872/2088-8554 ).
- IWAMP An, Made Wardana, I Putu Dde Sukaatmadja (2016) Pengaruh *E-SERVQUAL* Terhadap *Customer Satisfaction, Trust, Dan Word Of Mouth* Peserta BPJS Ketenagakerjaan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(11)3647-3682.
- Bagus Pangestu, R. (2017). Analisis Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Tanjung Pinang. *Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UMRAH*, 3(3), 1–32.
- Haris, A. (2020). *YUME : Journal of Management Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 3(3), 225–241. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.564>
- Ayuningtyas, K. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, 11(1), 63–76. <https://doi.org/10.30656/jm.v11i1.3032>
- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 55–61. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v4i1.305](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i1.305)

Rumiyanti. 2018. Pengaruh Kualits Pelayanan Terhadap Kepuasan Di Tinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam ( studi pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kabupaten Pesawaran). Skripsi .Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 1439 H / 2018 M

Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>





## Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)



Nomor : 012 /II.3.AU/F/I/2023  
Lamp : Proposal Skripsi  
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 11 Jumadil Akhir 1444 H  
04 Januari 2023 M

Kepada Yth : **Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mataram**

di –

Mataram

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Ba'da salam, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

- 1 Nama : **Nurhidayah**
- 2 N I M : 2019B1C104
- 3 Program Studi : Administrasi Bisnis
- 4 Tujuan : untuk memperoleh data
- 5 Tema / Judul : **"Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram"**
- 6 Lokasi Penelitian : Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mataram

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dr. Muhammad Ali, M.Si.  
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMat (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.

Lampiran 2. Lembar Konsultasi Skripsi



**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**Nama** : Nurhidayah  
**NIM** : 2019B1C104  
**Program Studi** : Administrasi Bisnis  
**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram  
**Dospem I** : Dr.Siti Atika Rahmi,M.Si.

| No | Tanggal       | Materi  | Paraf Pembimbing |
|----|---------------|---|------------------|
| 1. | 29 Maret 2023 | - Kerangka Berfikir<br>- Hasil & Pembahasan<br>belum konsisten  |                  |
| 2. | 1 April 2023  | kesulitan dgn buku pedoman<br>FKIP, Meuleley<br>- Pembahasan belum mampu                                  |                  |
| 3. |               | mengambil rumusan masalah<br>- Kesimpulan blm konsisten<br>dgn rumusan masalah, teori<br>yg di pergunakan |                  |
| 4. | 5 Juni 2023   | Baca buku pedoman<br>penulisan skripsi FKIP<br>UMMAT  |                  |
| 5. |               | Perbaiki surat saran<br>yg ada di dalam<br>print lengkap  |                  |

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Lalu Hendara Maniza.S.Sos.,M.M  
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing I

Dr.Siti Atika Rahmi,M.Si.  
NIDN.0815118302



UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Nurhidayah  
NIM : 2019B1C104  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram  
Dosen Pembimbing II : Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si.

| No | Tanggal     | Materi | Paraf Pembimbing |
|----|-------------|--------|------------------|
| 1. | 7 JUNI 2023 | ACC    |                  |
| 2. |             |        |                  |
| 3. |             |        |                  |
| 4. |             |        |                  |
| 5. |             |        |                  |

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M)  
NIDN : 082808484

Pembimbing I

(Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si.)  
NIDN : 0815118302



### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA : Nurhidayah  
 2. NIM : 2019B1C104  
 3. PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS  
 4. JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram"  
 5. PEMBIMBING AKADEMIK : Sudarta,S.Sos., M.M

| NO | TANGGAL MASUK | TANGGAL KELUAR | MATERI | CATATAN PEMBIMBING  | PARAF |
|----|---------------|----------------|--------|---|-------|
|    | 06/03/2027    | 07/03/20       | Bab II | - Main theory<br>- <del>the</del> model dan<br>proje<br>BPJS main |       |
|    |               |                |        | Profil dan peran<br>BPJS input Bab II                             | f     |
|    |               |                |        | - kerangka berfikir<br>di perbaiki                                |       |
|    |               |                |        | Bab II ent Bab 4.   |       |
|    |               |                |        | - Bab IV seen<br>kerangka theory bab II                           | f     |

#### PERNYATAAN SELESAI BIMBINGAN SKRIPSI

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Bimbingan Skripsi di Atas Dinyatakan  
 TELAH SELESAI Pada Tanggal.....20

Kaprodi,

**Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM**  
 NIDN. 0828108404

Pembimbing II,

**Sudarta, S.Sos., M.M**  
 NIDN. 0802084008



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

1. NAMA : Nurhidayah
2. NIM : 2019B1C104
3. PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS
4. JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram"
5. PEMBIMBING AKADEMIK : Sudarta,S.Sos., M.M

| NO | TANGGAL MASUK       | TANGGAL KELUAR        | MATERI                               | CATATAN PEMBIMBING        | PARAF |
|----|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------|
|    | 14/03 <sup>23</sup> | 15/03 <sup>23</sup>   | Bab 4 hrs<br>membaca berda           |                           |       |
|    |                     |                       | landasan teori yg<br>ada di bab !!   |                           |       |
|    |                     |                       | pada bab 4 Sach<br>kebangunan harus  | Harus di per<br>soni arda |       |
|    |                     |                       | Walaupun<br>selesai kerj<br>ke per I | Ban ke per<br>I           |       |
|    |                     | 16/03 <sup>2023</sup> |                                      | Selesai!                  |       |

**PERNYATAAN SELESAI BIMBINGAN SKRIPSI**

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Bimbingan Skripsi di Atas Dinyatakan  
TELAH SELESAI Pada Tanggal.....20

Kaprodi,

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN. 0828108404

Pembimbing II,

Sudarta, S.Sos., M.M  
NIDN. 0802084008

### Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian







