

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari analisi dan pembahasan yang sudah dijabarkan maka dapat diambil kesimpulan seperti berikut:

1. Kualitas pelayanan (X) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,976 dengan nilai signifikan $0,000 < \text{dari } 0,05$, berarti kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) pada pengguna BPJS Kesehatan.
2. Kualitas pelayanan (X) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,919 dengan nilai signifikan $0,000 < \text{dari } 0,05$, berarti kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Z) pada pengguna BPJS Kesehatan.
3. Kepuasan pelanggan (Z) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,886 dengan nilai signifikan $0,000 < \text{dari } 0,05$, berarti kepuasan pelanggan (Z) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada pengguna BPJS Kesehatan.
4. Kepuasan pelanggan (Z) sebagai variabel mediasi dengan perhitungan menggunakan uji Sobel test, bahwa nilai koefisien mediasi sebesar 0,430416 kemudian nilai t hitung sebesar 3,339 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikan $0,05$ yaitu sebesar 1,660. Maka kesimpulan yang bisa didapatkan kepuasan pelanggan (Z) memiliki pengaruh mediasi dari kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada pengguna BPJS Kesehatan.

5.2 Saran

5.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian ini dengan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna BPJS Kesehatan. Untuk penelitian selanjutnya bisa ditambahkan beberapa variasi variabel lainnya.