

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu dalam penggunaan aplikasi JMO dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) merasa puas terhadap dimensi *tangibles* pada aplikasi JMO
2. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) merasa puas terhadap dimensi *reliability* yang ada pada aplikasi JMO
3. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* yang ada pada aplikasi JMO
4. Pada dimensi empati (*empathy*) merasa puas terhadap dimensi *empathy* yang ada pada aplikasi JMO
5. Pada dimensi jaminan (*assurance*) merasa puas terhadap dimensi *assurance* yang ada pada aplikasi JMO
6. Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) menunjukkan puas.

#### 5.2. Saran

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Bagi BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kinerja aplikasi JMO agar kepuasan peserta berada pada kategori sangat puas. Dan sebagai bahan evaluasi secara rutin agar kualitas aplikasi JMO semakin baik seperti yang diharapkan pengguna

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau dengan metode yang sama, dan diharapkan penelitian ini sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.