

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan , maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada indikator fasilitas menu yang ada di aplikasi JMO masih ada responden yang tidak puas dari dimensi *tangible* terutama pada indikator tersebut.
2. Pada penggunaan aplikasi JMO masih ada responden yang tidak puas dari dimensi *empathy* terutama pada indikator ketertarikan pengguna menggunakan aplikasi secara terus menerus.
3. Responden tidak puas terhadap penggunaan aplikasi JMO dari dimensi *responsiveness* pada indikator kecepatan akses aplikasi JMO.
4. Terdapat responden yang tidak puas terhadap penggunaan aplikasi JMO dari dimensi *reliability* terutama pada indikator proses pendaftaran kepesertaan.
5. Pada dimensi *assurance* terdapat responden yang tidak puas terhadap penggunaan aplikasi JMO pada indikator *call center* dalam melakukan pelayanan

5.2 Saran

1. Bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang
Diharapkan bagi peserta dapat terus menggunakan aplikasi JMO untuk memudahkan keperluannya.
2. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang
Diharapkan untuk melakukan peningkatan secara berkelanjutan dan melakukan evaluasi secara rutin pada layanan aplikasi JMO.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain untuk

mendapatkan hasil yang lebih baik di penelitian selanjutnya