

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem berbeda-beda, hal ini dikarenakan pribadi masing-masing responden dan pelayanan yang di dapatkan berbeda jenisnya.
2. Berdasarkan hasil wawancara dengan Responden 1 dapat disimpulkan bahwa Faktor yang mempengaruhi kepuasan mencakup 5 aspek, yaitu Aspek *Reliability* (Kehandalan), Aspek *Assurance* (Jaminan), Aspek *Tangible* (Bukti Nyata), Aspek *Empathy* (Empati) dan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).
3. Berdasarkan hasil wawancara dengan Responden 2 dapat disimpulkan Faktor yang mempengaruhi kepuasan mencakup 5 Aspek yaitu Aspek *Reliability* (Kehandalan), Aspek *Assurance* (Jaminan), Aspek *Tangible* (Bukti Nyata), Aspek *Empathy* (Empati) dan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi Institusi

Institusi lebih banyak lagi membantu memfasilitasi mahasiswa dalam melakukan penelitian baik di masyarakat atau institusi lain terkait dengan program D3 Asuransi Kesehatan.

5.2.2 Saran Bagi peneliti selanjutnya

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini kurang mendalam. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya instrumen yang digunakan lebih mendalam lagi. Untuk mendapatkan hasil yang lebih rinci dan maksimal.