

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka kesimpulan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Customer Relationship Marketing* (CRM) mampu meningkatkan Kepuasan Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) BPJS Kesehatan Kota Jambi.
2. *Customer Relationship Marketing* (CRM) juga dapat meningkatkan Loyalitas Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) BPJS Kesehatan Kota Jambi.
3. Kepuasan Peserta mampu meningkatkan Loyalitas Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) BPJS Kesehatan Kota Jambi.
4. *Customer Relationship Marketing* (CRM) mampu meningkatkan Loyalitas Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) dengan peran mediasi Kepuasan Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) BPJS Kesehatan Kota Jambi.

6.2. Saran

6.2.1. Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat memperluas objek penelitian tidak hanya pada layanan BPJS Kesehatan Kota Jambi dan menambahkan variabel lain yang mungkin akan menunjukkan pengaruh lebih yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Misalnya variable *Customer Value*, Analisis *SWOT*, Kualitas Jasa dan variabel lainnya. Sementara itu, indikator

lainnya juga dapat ditambahkan dalam penelitian kedepannya, diantaranya pengenalan terhadap pelanggan, bauran pemasaran dan sebagainya.

6.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pihak BPJS Kesehatan agar dapat mempertahankan dan mengembangkan lagi *Customer Relationship Marketing*, Kepuasan Peserta dan Loyalitas Peserta mereka. Terutama dengan meningkatkan *trust* (kepercayaan) peserta pada *Customer Relationship Marketing*. Kepercayaan yang diberikan kepada para pesertanya diharapkan akan mampu meningkatkan kemauan peserta untuk merekomendasikan produk dan mengajak calon peserta lain untuk menggunakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan dengan produknya yaitu Kartu Indonesia Sehat (KIS). Implikasinya, Kepuasan Peserta dan Loyalitas Peserta dapat ditingkatkan dengan tujuan akhir demi kesinambungan organisasi.