

BAB V

SIMPILAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan Pengaruh *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction* terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri dengan *Attitudinal Loyalty* sebagai variabel intervening maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri dengan *Attitudinal Loyalty* bukan sebagai variabel intervening.
2. *Commitment* tidak berpengaruh terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri dengan *Attitudinal Loyalty* bukan sebagai variabel intervening.
3. *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri dengan *Attitudinal Loyalty* sebagai variabel intervening.
4. *Attitudinal Loyalty* bukan sebagai variabel intervening antara *Trust* terhadap *Behavioural Loyalty*. *Attitudinal Loyalty* bukan sebagai variabel intervening antara *Commitment* terhadap *Behavioural Loyalty*. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai efek tidak langsung spesifik menunjukkan bahwa *Attitudinal Loyalty* adalah variabel intervening antara *Satisfaction* terhadap *Behavioural Loyalty* (Y2).

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Menyarankan bagi pihak perusahaan BPJS kesehatan kepesertaan mandiri agar memperhatikan *Satisfaction* (Kepuasan) peserta sehingga tidak terjadi penunggakan iuran premi pembayaran.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini peneliti membahas tentang Pengaruh *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction* terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri dengan *Attitudinal Loyalty* sebagai variabel intervening. Untuk pengembangan mendatang peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kepesertaan Mandiri