

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara umum hasil analisis GAP terhadap 50 konsumen pengguna jasa *game online* di CV"X" sebagai berikut:

- a) Sebanyak 27 orang atau 54% konsumen merasakan sangat puas kemudian tidak ada konsumen (0%) merasa puas dan sebanyak 23 orang atau 46% konsumen merasakan tidak puas terhadap layanan CV"X" .
- b) Kepuasan konsumen yang berada pada kategori sangat puas berada pada dimensi *responsiveness* terdapat 56% konsumen, dimensi *realibility* terdapat 46% konsumen dan dimensi *assurance* terdapat 46% konsumen
- c) dimensi *assurance* terdapat 46% konsumen, dimensi *responsiveness* terdapat 56% konsumen, dan pada dimensi *realibility* terdapat 46% konsumen
- d) Kepuasan konsumen yang berada pada kategori tidak puas terdapat pada dimensi *tangibels* sebanyak 46% konsumen. Selanjutnya, pada dimensi *emphaty* 40% konsumen merasa tidak puas .

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritik

Peneliti mengajukan saran kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih luas lagi seperti melakukan perbandingan dengan kualitas pelayanan antar tempat *game online* lainnya

5.2.2 Saran Guna Laksana

1) Terhadap dimensi *tangibels* :

- a) Berdasarkan penilaian konsumen yang mengatakan fasilitas internet yang terdapat di CV"X" kurang memadai terutama saat sedang digunakan untuk bermain *game online* sering *disconnect* atau jaringan internet tersendat-sendat, maka peneliti menyarankan sebaiknya CV"X" menyediakan fasilitas internet yang stabil dan cepat sehingga pada saat memainkan game online tidak *nge lak* (jaringan internet tersendat-sendat) dan terjadi *disconnected* (terputus) misalnya dengan mengganti provider untuk *online* .
- b) Berdasarkan keluhan konsumen mengenai AC yang tersedia di ruangan *game online* yang sering rusak, sebaiknya pihak pengelola mempertimbangkan untuk memperbaiki AC yang rusak tersebut sehingga konsumen merasa nyaman di dalam ruangan *game online* (tidak panas) atau dapat menambah jendela sehingga udara mampu masuk melalui jendela

- c) Berdasarkan keluhan konsumen mengenai kursi yang tersedia di ruangan *game online* kurang nyaman, sebaiknya pihak pengelola mempertimbangkan untuk memperbaiki kursi yang rusak tersebut sehingga konsumen merasa nyaman saat bermain *game online*
- d) Berdasarkan keluhan konsumen mengenai peralatan yang disediakan CV"X" seperti *mouse*, perangkat komputer, *keyboard*, *speaker*, dsb kurang memadai dan modern, sebaiknya pihak pengelola mempertimbangkan untuk memperbaiki peralatan-peralatan yang tersedia yang telah rusak (tidak memadai) dan meng *up date* dengan peralatan yang baru.

2) Terhadap dimensi *emphaty* :

- a) Berdasarkan penilaian konsumen yang mengatakan saat konsumen datang tidak selalu diberikan *greeting* atau senyuman oleh karyawan , maka peneliti menyarankan sebaiknya pihak pengelola mengarahkan karyawan CV"X" untuk selalu memberikan *greeting* atau senyuman kepada konsumen yang datang.
- b) Berdasarkan penilaian konsumen mengenai kurangnya kepedulian karyawan CV"X" dengan tidaknya memberikan solusi yang efektif saat konsumen mengalami masalah seperti jaringan mengalami *disconnect*, atau mati listrik yang mengakibatkan terhentinya saat bermain *game online*, peneliti menyarankan sebaiknya pihak pengelola memberikan kompensasi kepada konsumen sehingga konsumen tidak merasa dirugikan, seperti memberikan bonus waktu dalam bermain *game online*

- c) Berdasarkan penilaian konsumen mengatakan prosedur untuk dapat bermain game online di CV"X" berbelit-belit, maka peneliti menyarankan sebaiknya pihak pengelola memikirkan cara yang lebih praktis dan sederhana tanpa merugikan kedua belah pihak baik konsumen dan pihak pengelola