

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari 54 orang konsumen pengguna jasa *games center X*, ditemukan bahwa lebih banyak konsumen yang merasa kurang puas (64,8%) dibandingkan dengan konsumen yang merasa cukup puas (3,7%) dan konsumen yang merasa puas (31,7%). Kondisi ini menunjukkan bahwa konsumen yang kurang puas memiliki harapan akan pelayanan yang kurang sesuai dengan kenyataan yang diterima langsung dari *games center X*.
2. Konsumen yang merasa kurang puas (64,8%), memiliki kekurangpuasan juga pada tiap dimensinya. Dari 35 (64,8%) orang konsumen yang kurang puas ditemukan sebanyak 91,4% merasa kurang puas pada dimensi *tangibles*, sebanyak 85,7% konsumen merasa kurang puas untuk dimensi *empathy*, sebanyak 62,8% konsumen merasakan kurang puas untuk dimensi *assurance*, pada dimensi *responsiveness* ditemukan sebanyak 57,4% konsumen merasa kurang puas, dan sebanyak 48,5% konsumen merasa kurang puas pada dimensi *reliability*.
3. Faktor lamanya bermain dalam satu minggu dan lamanya bermain dalam sekali datang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen

yang bermain lebih dari tiga kali dalam seminggu dan bermain lebih dari empat jam dalam sekali datang justru, menunjukkan perasaan kurang puas. Kondisi ini terjadi karena konsumen mendapatkan kesempatan yang lebih banyak untuk mendapatkan pelayanan dari *games center X*.

4. Faktor *personal need* mengenai lokasi *games center X*, dan komputer dengan spesifikasi tinggi mempengaruhi konsumen untuk dapat bertahan bermain di *games center X*.
5. Faktor *implicit service promises* berkaitan dengan harga dan fasilitas yang didapatkan oleh konsumen. Hal ini mempengaruhi kepuasan konsumen karena konsumen menganggap harga yang harus dibayar terhadap kualitas pelayanan di *games center X* sesuai dengan fasilitas yang didapatkan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran teoritis

1. Untuk memperkaya bidang ilmu Psikologi khususnya bidang Industri dan Organisasi, dapat dilakukan penelitian mengenai korelasi tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan dengan *personal needs* dari konsumen.
2. Untuk peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, disarankan untuk meneliti lebih mendalam akan dimensi *empathy* sehingga dapat diketahui lebih lanjut penghayatan konsumen terhadap pelayanan karyawan.

5.2.2 Saran guna laksana

1. Bagi pihak *games center X* jika memungkinkan disarankan untuk melakukan pelatihan mengenai standar kualitas pelayanan kepada karyawan untuk memberikan pengetahuan, wawasan serta sikap yang baik kepada karyawan itu sendiri.
2. Bagi pihak *games center X* disarankan untuk membantu proses adaptasi karyawan yang baru dengan memberikan tanggung jawab kepada karyawan senior untuk dapat membimbing selama pekerjaan berlangsung.
3. Bagi pihak *games center X* disarankan untuk meningkatkan kebersihan baik itu di dalam ruangan bermain maupun di bagian *toilet*, serta menambah ventilasi udara untuk menjaga kenyamanan para konsumennya.
4. Bagi karyawan *games center X* disarankan untuk meningkatkan minatnya dalam melayani konsumen, dan menunjukkan keramahan serta kesigapan selama konsumen berada di *games center X*.