

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Proses kualitas Jasa dalam memasarkan jasanya kepada konsumen sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

1. - The Spot Internetcafe memiliki peralatan modern, 91% responden menjawab setuju,
- Fasilitas Fisik di The Spot Internetcafe Menarik Secara Visual,85% responden menjawab setuju,
- Karyawan The Spot Internetcafe berpenampilan rapi, 77% responden menjawab setuju,
- Materi-materi berkaitan dengan layanan (Jasa-jasa yang ditawarkan) The Spot Internetcafe menarik perhatian pelanggan,82 % responden menjawab setuju,
- Bila The Spot Internetcafe berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, The Spot Internetcafe akan menepatinya,72% responden menjawab setuju,
- Bila pelanggan memiliki masalah, The Spot Internetcafe sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya,77% responden menjawab setuju,
- The Spot Internetcafe memberikan layanannya secara tepat sejak awal, 87% responden menjawab setuju,

- The Spot Internetcafe menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, 72% responden menjawab setuju,
- The Spot Internetcafe mampu memberikan jasa terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan, 72% responden menjawab mampu,
- Karyawan The Spot Internetcafe sering memberitahu pelanggan kapan pastinya layanan akan diberikan, 80% responden menjawab sering,
- Karyawan The Spot Internetcafe sering melayani pelanggan dengan cepat, 70% responden menjawab sering,
- Karyawan The Spot Internetcafe selalu tanggap dalam membantu memecahkan masalah pelanggan, 84% responden menjawab sering,
- Karyawan The Spot Internetcafe selalu tanggap dalam merespon permintaan pelanggan.
- Karyawan The Spot Internetcafe mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan, 84% responden menjawab mampu,
- The Spot Internetcafe mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan pelanggannya,
- Karyawan The Spot Internetcafe mampu bersikap sopan kepada para pelanggannya, 74% responden menjawab mampu,
- Karyawan The Spot Internetcafe memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan, 69% responden menjawab mampu,
- The Spot Internetcafe selalu memberikan perhatian secara individual kepada pelanggannya, 70% responden menjawab sering,

- The Spot Internetcafe selalu memberikan kenyamanan jam operasi kepada semua pelanggan, 82% responden menjawab sering.
 - Karyawan The Spot Internetcafe selalu memberikan perhatian personal kepada pelanggan, 76% responden menjawab sering,
 - The Spot Internetcafe selalu memprioritaskan kepentingan pelanggan, 74% responden menjawab sering,
 - The Spot Internetcafe mampu memahami kebutuhan spesifik Pelanggan 63% responden menjawab sering. Secara umum rata-rata responden/pelanggan menyatakan bahwa kualitas jasa The Spot Internetcafe sudah cukup baik
2. Loyalitas pelanggan The Spot Internetcafe khususnya di kota Cimahi sudah baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan analisis responden terhadap loyalitas pelanggan sebagai berikut :
- Tujuh puluh dua persen (72%) responden menjawab tetap menggunakan jasa baru yang ditawarkan The Spot Internetcafe, 28% responden menjawab tidak akan.
 - Tujuh puluh satu persen (71%) responden menjawab akan teratur menggunakan jasa The Spot Internetcafe, 29% responden menjawab tidak akan.
 - Lima puluh sembilan persen (59%) responden menjawab akan tetap menggunakan jasa The Spot Internetcafe walaupun harga yang ditawarkan lebih mahal dari sebelumnya, 41% responden menjawab tidak akan.

- Enam puluh lima persen (65%) responden menjawab akan mengatakan kepada orang lain jasa warung internet yang ditawarkan The Spot Internetcafe,35% responden menjawab tidak akan mengatakan.
- Tujuh puluh satu persen (71%) responden menjawab akan merasa senang jika orang lain juga menggunakan jasa yang ditawarkan The Spot Internetcafe, 29% responden menjawab tidak merasa senang.
- Enam puluh dua persen (62%) responden, menjawab akan meyakinkan orang lain untuk menggunakan jasa warung internet yang ditawarkan The Spot Internetcafe, 38% responden menjawab tidak akan.
- Lima puluh tujuh persen (57%) responden menjawab akan menolak jika ada yang mengatakan bahwa ada jasa warung internet lain lebih baik, 43% responden menjawab tidak akan menolak.
- Lima puluh empat persen (54%) responden menjawab akan tetap menganggap jasa The Spot Interentcafe yang terbaik walaupun banyak yang lebih baik, 46% responden menjawab tidak akan.
- Dua puluh sembilan persen (29%) responden menjawab tidak akan pernah mencoba jasa internet di warung internet lain, 46% responden menjawab akan mencoba. Dari kesimpulan diatas dapat dilihat bahwa pelanggan The Spot Internetcafe loyal terhadap jasa yang ditawarkan The Spot Internetcafe, karena mungkin pelanggan The Spot Internetcafe menganggap jasa warung internet sudah sesuai dengan keinginan mereka.

3. Pengaruh antara kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 23.91%, berarti masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 76.09% diantaranya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang akan dimasukkan dalam penelitian lebih lanjut.

5.2 Saran

1. Kualitas jasa harus lebih ditingkatkan, The Spot Internetcafe harus lebih memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan, seperti penyediaan fasilitas yang memadai, karena hanya sebesar 69% responden saja yang menganggap bahwa The Spot Internetcafe mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan.
2. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 12.67% yang berarti masih terdapat factor lain sebesar 87.33% yang mempengaruhi loyalitas pelanggan The Spot Internetcafe, seperti harga, promosi,dan distribusi. Untuk itu disarankan agar melakukan penelitian lanjut tentang hubungan antara harga, promosi, dan distribusi dengan loyalitas pelanggan di The Spot Internetcafe.