

BAB V

SARAN dan KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi serta pembahasan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas jasa dan loyalitas konsumen di warnet *Digi Games*.

Kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diharapkan konsumen *Digi Games* berupa kenyamanan dalam bermain game online seperti koneksi internet yang cepat, kenyamanan tempat duduk. Konsumen *Digi Games* juga mengharapkan keramahan operator dalam melayani konsumen serta kemampuan operator dalam membina keakraban.
2. Kualitas pelayanan jasa yang perlu ditingkatkan *Digi Games* adalah kantin yang tersedia, tempat parkir yang luas dan rasa aman dari *hack*.
3. Dari perhitungan analisis data dengan menggunakan uji statistik korelasi Spearman menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan jasa dengan loyalitas pelanggan warnet *Digi Games*. dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang kuat dari kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan perhitungan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, diketahui bahwa hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan berdasarkan kriteria uji t dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_i diterima, artinya ada pengaruh antara kualitas jasa warnet *Digi Games* terhadap loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasa pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengajukan saran atau usulan perbaikan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi warnet *Digi Games* yang bersangkutan. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Warnet *Digi Games* harus tetap mempertahankan kesopanan, keramahan serta kemampuan operator dalam membina keakraban terhadap konsumen. Warnet *Digi Games* bisa melakukan training terhadap karyawan nya, sehingga konsumen dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
2. Sebaiknya warnet *Digi Games* memperbaiki fasilitas kantin dan tempat parkir yang tersedia. Misalnya memperbesar tempat parkir, dan membuat kantin yang menyediakan makanan.
3. Warnet *Digi Games* sebaiknya lebih memperhatikan kebutuhan atau keinginan yang diharapkan konsumennya. Untuk itu warnet *Digi Games* dapat menanyakan kepada konsumen nya akan pelayanan yang diberikan atau apa yang kurang, atau dapat juga dengan menyediakan kotak saran dan kritik, sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen dapat dipenuhi.