

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada pengolahan GAP 5 yang menunjukkan ketidakpuasan konsumen terhadap jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan, terdapat 13 pernyataan yang menunjukkan konsumen tidak puas.
  - Pernyataan 1 : Kebersihan ruang bermain
  - Pernyataan 2 : Kebersihan toilet
  - Pernyataan 3 : Kelengkapan *game* yang tersedia
  - Pernyataan 4 : Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain
  - Pernyataan 7 : Ketersediaan *headset* untuk masing-masing komputer yang siap digunakan
  - Pernyataan 8 : Kenyamanan sirkulasi udara di ruang bermain
  - Pernyataan 9 : Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)
  - Pernyataan 12 : Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain
  - Pernyataan 17 : Ketersediaan komputer yang siap pakai
  - Pernyataan 19 : Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang baru digunakan
  - Pernyataan 20 : Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang
  - Pernyataan 28 : Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pertandingan game
  - Pernyataan 29 : Kemudahan dalam mendapatkan *voucher game*
2. Pada pengolahan GAP 1 yang menunjukkan ketidaktahuan manajemen akan keinginan konsumen, terdapat 7 pernyataan yang menunjukkan ketidaktahuan manajemen terhadap keinginan konsumen. Penyebab

terjadinya GAP 1 adalah pihak manajemen jarang melakukan pengumpulan informasi mengenai kebutuhan dan harapan konsumen.

- Pernyataan 2 : Kebersihan toilet
  - Pernyataan 3 : Kelengkapan *game* yang tersedia
  - Pernyataan 9 : Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)
  - Pernyataan 12 : Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain
  - Pernyataan 19 : Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang baru digunakan
  - Pernyataan 20 : Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang
  - Pernyataan 28 : Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pertandingan game
3. Pada pengolahan GAP 2 yang menunjukkan kesenjangan antara persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa, dan kesesuaian spesifikasi yang diberikan, terdapat 8 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan. Penyebab terjadinya GAP 2 adalah tidak ada program internal dari perusahaan, tidak ada penetapan sasaran, serta tidak ditetapkannya standarisasi tugas.
- Pernyataan 1 : Kebersihan ruang bermain
  - Pernyataan 2 : Kebersihan toilet
  - Pernyataan 8 : Kenyamanan sirkulasi udara di ruang bermain
  - Pernyataan 9 : Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)
  - Pernyataan 12 : Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain
  - Pernyataan 19 : Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang baru digunakan
  - Pernyataan 20 : Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang

- Pernyataan 28 : Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pertandingan game
4. Pada pengolahan GAP 3 yang menunjukkan kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang ada, terdapat 9 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan. Penyebab terjadinya GAP 3 adalah karyawan tidak mendapatkan alat-alat yang dibutuhkan, karyawan dan manajemen tidak memiliki ide yang sama, dan karyawan sering tidak mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
- Pernyataan 1 : Kebersihan ruang bermain
  - Pernyataan 4 : Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain
  - Pernyataan 7 : Ketersediaan *headset* untuk masing-masing komputer yang siap digunakan
  - Pernyataan 8 : Kenyamanan sirkulasi udara di ruang bermain
  - Pernyataan 9 : Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)
  - Pernyataan 12 : Ketersediaan asbak rokok di setiap meja bermain
  - Pernyataan 19 : Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang baru digunakan
  - Pernyataan 20 : Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang
  - Pernyataan 28 : Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi pertandingan game
5. Pada pengolahan GAP 4 yang menunjukkan kesenjangan antara penyampaian pelayanan yang ada dan komunikasi eksternal yang dilakukan, terdapat 0 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan.
6. Dari hasil pengolahan metode Kano yang dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat 6 pernyataan yang termasuk dalam kategori *Must Be* dan *One Dimensional*.
- Pernyataan 3 : Kelengkapan *game* yang tersedia
  - Pernyataan 4 : Kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain

- Pernyataan 9 : Kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)
  - Pernyataan 17 : Ketersediaan komputer yang siap pakai
  - Pernyataan 19 : Kesigapan pegawai membersihkan tempat yang baru digunakan
  - Pernyataan 20 : Kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang
7. Dari hasil pengolahan *Fault Tree Analysis* (FTA) yang dilakukan, dapat diketahui bahwa hal-hal yang harus mendapatkan perhatian adalah dalam masalah-masalah sebagai berikut :
- Ketidakpuasan konsumen terhadap kelengkapan game yang tersedia
  - Ketidakpuasan konsumen terhadap kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain
  - Ketidakpuasan konsumen terhadap kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard, monitor, dll)
  - Ketidakpuasan konsumen terhadap ketersediaan komputer yang siap pakai
  - Ketidakpuasan konsumen terhadap kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan
  - Ketidakpuasan konsumen terhadap kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang
8. Berdasarkan hasil pengolahan data *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), diketahui bahwa RPN tertinggi adalah pada pernyataan ketersediaan komputer yang siap pakai, yaitu memiliki total nilai RPN sebesar 1280.
9. Berdasarkan analisis dari metode-metode yang telah dilakukan, dapat diberikan usulan sebagai berikut :
- Melakukan tinjauan rutin ke gamenet
  - Mengadakan kegiatan evaluasi
  - Melakukan penggantian fasilitas secara bertahap

- Membuat jadwal rutin untuk pemeriksaan komputer
- Menyediakan kotak saran
- Pengadaan alat-alat untuk bersih-bersih
- Menambah jumlah karyawan
- Mengadakan pertemuan antara pihak manajemen dengan karyawan

## 6.2. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang diharapkan dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan *Sonic Gamenet* terhadap konsumen dan juga saran untuk penelitian selanjutnya :

- *Sonic Gamenet* diharapkan untuk mempertimbangkan dan menggunakan usulan-usulan yang diberikan oleh peneliti sehingga usulan-usulan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Sonic Gamenet* dan konsumen menjadi puas terhadap layanan yang diberikan.
- Untuk penelitian berikutnya, dapat dilakukan penelitian terhadap perbandingan kualitas pelayanan dengan perusahaan lain yang sejenis agar *Sonic Gamenet* dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang ada sehingga dapat memperbaiki kekurangan tersebut.