

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen untuk memilih bermain *Game Online* di *Cyberpark*

- Kebersihan komputer yang tersedia (*Keyboard, Mouse, Monitor*) = 86,25%
- Kualitas jaringan koneksi internet =87,92%
- Kualitas jaringan LAN (Koneksi Jaringan Setempat) =87,50%
- Kelengkapan jenis *Game Online* = 85,63%
- Ketersediaan *Game Online* yang selalu *up to date* = 84,17%
- Kualitas kecepatan komputer = 84,38%
- Kelengkapan *voucher Game Online* = 79,38%
- Ketersediaan *voucher Game Online* = 80,63%
- Adanya genset yang menjaga kemungkinan permainan terhenti karena pemadaman listrik =82,08%
- Terjangkau-nya biaya untuk bermain *Game Online* = 84,79%
- Potongan harga untuk pengambilan paket tertentu = 75,42%
- Terjangkau-nya harga makanan dan minuman = 83,13%
- Kemudahan mencapai lokasi = 85,42%
- Area parkir yang memadai = 87,29%
- Keadaan lingkungan yang aman = 88,33%
- Pemberian jam bermain gratis untuk waktu-waktu tertentu = 86,67%
- Frekuensi promosi dilakukan dengan mengadakan *event-event* seperti kompetisi game = 85,21%
- Kejelasan banner pada tempat *Game Online* = 83,54%

- Kerapihan seragam karyawan = 83,75%
 - Keramahan karyawan dalam melayani = 85,83%
 - Ketanggapan karyawan dalam melayani = 86,46%
 - Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis *games* = 85,83%
 - Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah = 87,71%
 - Kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan konsumen = 88,13 %
 - Daya tanggap mengatasi gangguan dalam perangkat komputer = 85,83%
 - Ketepatan perhitungan waktu = 85,83%
 - Kecepatan dalam proses pembayaran = 85,83%
 - Ketepatan dalam proses pembayaran = 86,67%
 - Kemudahan dalam mengakses komputer ("*Login*") =87,50%
 - Alternatif dalam pembayaran (*Flazz*, Kartu kredit) = 86,88%
 - Jumlah fasilitas kamar mandi yang memadai = 87,71%
 - Kenyamanan tempat duduk = 86,04%
 - Kenyamanan dan Keteraturan ruangan *Game Online* = 86,04%
 - Tata Letak *Game Online* =86,04%
 - Perbedaan antara ruangan merokok dan tidak merokok = 86,04%
 - Penerangan yang memadai = 85,42%
 - Kenyamanan ruangan bermain *Game Online* = 85,42%
 - Kelengkapan peralatan tambahan komputer (*Headset*) = 86,67%
 - Kebersihan toilet = 86,88%
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja/perforamansi yang diberikan oleh *Cyberpark*
- Kebersihan komputer yang tersedia (*Keyboard, Mouse, Monitor*) = 80,83%
 - Kualitas jaringan koneksi internet =81,46%
 - Kualitas jaringan LAN (Koneksi Jaringan Setempat) =80,83%
 - Kelengkapan jenis *Game Online* = 82,29%

- Ketersediaan *Game Online* yang selalu *up to date* = 82,29%
- Kualitas kecepatan komputer = 80%
- Kelengkapan *voucher Game Online* = 82,08%
- Ketersediaan *voucher Game Online* = 80,21%
- Adanya genset yang menjaga kemungkinan permainan terhenti karena pemadaman listrik =81,04%
- Terjangkau-nya biaya untuk bermain *Game Online* = 80,63%
- Potongan harga untuk pengambilan paket tertentu = 79,71%
- Terjangkau-nya harga makanan dan minuman = 80,63%
- Kemudahan mencapai lokasi = 81,67%
- Area parkir yang memadai = 82,08%
- Keadaan lingkungan yang aman = 84,38%
- Pemberian jam bermain gratis untuk waktu-waktu tertentu = 82,08%
- Frekuensi promosi dilakukan dengan mengadakan *event-event* seperti kompetisi game = 81,88%
- Kejelasan banner pada tempat *Game Online* = 82,92%
- Kerapihan seragam karyawan = 82,71
- Keramahan karyawan dalam melayani = 83,75%
- Ketanggapan karyawan dalam melayani = 82,08%
- Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis *games* = 82,29%
- Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah = 83,54%
- Kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan konsumen = 84,17 %
- Daya tanggap mengatasi gangguan dalam perangkat komputer = 81,46%
- Ketepatan perhitungan waktu = 82,08%
- Kecepatan dalam proses pembayaran = 82,71%
- Ketepatan dalam proses pembayaran = 82,92%
- Kemudahan dalam mengakses komputer ("*Login*") =83,33%
- Alternatif dalam pembayaran (*Flazz*, Kartu kredit) = 83,13%

- Jumlah fasilitas kamar mandi yang memadai = 81,46%
- Kenyamanan tempat duduk = 80,42%
- Kenyamanan dan Keteraturan ruangan *Game Online* = 79,79%
- Tata Letak *Game Online* = 81,88%
- Perbedaan antara ruangan merokok dan tidak merokok = 82,92%
- Penerangan yang memadai = 84,17%
- Kenyamanan ruangan bermain *Game Online* = 83,75%
- Kelengkapan peralatan tambahan komputer (*Headset*) = 82,50%
- Kebersihan toilet = 85%

3. Kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan dari *Cyberpark* dibandingkan *Digi Games*

Kelebihan

- Kebersihan komputer yang tersedia (*Keyboard, Mouse, Monitor*)
- Kualitas kecepatan komputer
- Kelengkapan *voucher Game Online*
- Ketersediaan *voucher Game Online*
- Adanya genset yang menjaga kemungkinan permainan terhenti karena pemadaman listrik
- Terjangkau-nya biaya untuk bermain *Game Online*
- Potongan harga untuk pengambilan paket tertentu
- Terjangkau-nya harga makanan dan minuman
- Pemberian jam bermain gratis untuk waktu-waktu tertentu
- Frekuensi promosi dilakukan dengan mengadakan *event-event* seperti kompetisi game
- Ketanggapan karyawan dalam melayani
- Alternatif dalam pembayaran (*Flazz, Kartu kredit*)
- Jumlah fasilitas kamar mandi yang memadai
- Tata Letak *Game Online*
- Kelengkapan peralatan tambahan komputer (*Headset*)
- Kebersihan toilet.

Kelemahan

- Kualitas jaringan koneksi internet
- Kualitas jaringan LAN (Koneksi Jaringan Setempat)
- Kelengkapan jenis *Game Online*
- Ketersediaan *Game Online* yang selalu *up to date*
- Kemudahan mencapai lokasi
- Area parkir yang memadai
- Keadaan lingkungan yang aman
- Kejelasan banner pada tempat *Game Online*
- Kerapihan seragam karyawan
- Keramahan karyawan dalam melayani
- Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis *games*
- Kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah
- Kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan konsumen
- Daya tanggap mengatasi gangguan dalam perangkat komputer
- Ketepatan perhitungan waktu
- Kecepatan dalam proses pembayaran
- Ketepatan dalam proses pembayaran
- Kemudahan dalam mengakses komputer ("*Login*")
- Kenyamanan tempat duduk
- Kenyamanan dan Keteraturan ruangan *Game Online*
- Perbedaan antara ruangan merokok dan tidak merokok
- Penerangan yang memadai
- Kenyamanan ruangan bermain *Game Online*

4. Usulan *segmenting, targeting* dan *positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan *Cyberpark*

Segmenting

- ✓ Segmentasi berdasarkan *Geography*
 - Tempat Tinggal :
 - Jl. Babakan Jeruk = 32,25 %
- ✓ Segmentasi berdasarkan *Demography*
 - Jenis Kelamin :
 - Pria = 60,8 %
 - Usia :
 - 18 tahun - 20 tahun = 41,7 %
 - Uang Saku :
 - Uang saku \leq 1 Juta = 45,8 %
- ✓ Segmentasi berdasarkan *Psycography*
 - Tujuan :
 - Menghilangkan Bosan = 38,3%
- ✓ Segmentasi berdasarkan Perilaku
 - Waktu yang digunakan untuk bermain :
 - Hari Senin – Hari Rabu = 35,8%
 - Bersama Siapa :
 - Sendiri = 38,3%
 - Seberapa sering bermain :
 - 1-2 kali = 39,2%
 - Saat mengujungi :
 - Jam 19.00 = 35%
 - Lama Bermain :
 - 3-4 jam = 29,2%
 - 5-6 jam = 29,2%
 - Mengetahui dari :
 - Teman = 37,5%

Targetting

Penetapan pasar sasaran (*Targetting*) merupakan proses penetapan segmen pasar mana yang akan dibidik. Berdasarkan hasil pengamatan tempat *game online* di *Cyberpark* dapat dikonsumsi oleh mahasiswa yang berumur 18 tahun sampai 20 tahun dengan penghasilan uang saku kurang atau sama dengan 1 juta. Lokasi tempat tinggal dari konsumen *Cyberpark* adalah mahasiswa yang bertempat tinggal di Jl. Babakan Jeruk, hal ini disebabkan karena lokasi *Cyberpark* dekat dengan kampus Maranatha.

Positioning

Agar *positioning Cyberpark* dapat tepat di benak oleh para konsumen, pihak *Cyberpark* harus memberikan citra yang baik kepada para konsumen dengan cara memperbanyak jenis *games* yang *up to date*, hal ini bertujuan agar para konsumen tidak bosan dalam bermain dan *games* yang tersedia *up to date*. Selain itu pihak *Cyberpark* juga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Cyberpark*. Hal ini dapat berupa para karyawan berperilaku sopan, ramah terhadap konsumen yang datang, memberikan informasi tentang jenis-jenis *games* yang tersedia kepada konsumen, karyawan harus sigap melayani konsumen yang kesulitan dalam mengoperasikan komputer maupun *games* tersebut, dan para karyawan juga harus menjaga kebersihan tempat bermain para konsumen agar dengan bersihnya tempat bermain maka para konsumen merasa nyaman. Ditambah dengan pemberian slogan yang mencerminkan keunggulan dari *Cyberpark*. Slogan yang dapat diberikan adalah: “Mau tempat bermain yang murah, nyaman, lengkap, dan berkualitas? *Cyberpark* lah tempatnya”.

5. Upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan *Cyberpark* agar dapat mengungguli tempat-tempat lainnya dalam bidang *Game Online* yang sudah lebih berkembang?

Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan agar *Cyberpark* dapat bersaing bahkan lebih unggul daripada para pesaingnya:

Dilihat dari metode *Correspondence Analysis (CA)* khususnya dalam hal kelemahan yang dimiliki, maka perlu dilakukan upaya perbaikan seperti:

- Adanya kualitas jaringan koneksi internet yang lebih cepat, seperti menaikkan kecepatan jaringan koneksi internet menjadi 5 MBps.
- Memperbaiki kualitas jaringan jaringan setempat atau mengganti jaringan internet setempat yang lebih bagus lagi .
- Menempatkan lokasi *game online* yang dekat dengan tempat tinggal konsumen khususnya mahasiswa Universitas Kristen Maranatha.
- Memberikan pelatihan kepada para karyawan tentang masalah-masalah mengenai komputer jadi ketika ada konsumen yang meminta bantuan mengenai kerusakan komputer maka karyawan dapat mengatasinya.
- Memberikan kenyamanan tempat duduk kepada konsumen dengan cara mengganti kursi yang sesuai dengan postur tubuh para mahasiswa.
- Mengatur kembali ruangan *game online* yang teratur .
- Mengatur tata letak *game online* pada suatu tempat yang dimana hanya berisi *game online* saja tanpa ada gabungan dengan *game offline*. Dengan cara diatas para konsumen dapat dengan mudah mencari game online yang dia inginkan .
- Jenis *game online* diperbanyak supaya konsumen dapat merasakan kepuasan dalam bermain . *Cyberpark* dapat mencari informasi-informasi kepada para konsumen tentang game online yang dimainkan, kemudian setelah mengetahui trus diusahakan untuk di *install*.
- Memperluas area parkir baik parkir untuk mobil maupun motor.
- Menjaga lingkungan yang aman dengan cara memperkerjakan tukang parkir atau satpam.

- Menjaga keramahan para karyawan terhadap konsumen yang datang.
- Memberikan pengarahan kepada karyawan untuk tetap tanggap dalam melayani konsumen.
- Memberikan ketepatan dalam perhitungan waktu bermain untuk konsumen.
- Memberikan pengarahan kepada karyawan untuk cepat dalam menanggapi permintaan konsumen.
- Memberikan pembayaran kepada konsumen yang tepat.
- Melakukan pembayaran yang cepat pada konsumen yang pada proses pembayaran.
- Memberikan kode yang jelas dan yang mudah di baca kepada konsumen.
- Memperlakukan kembali perbedaan antara ruangan merokok dan ruangan yang tidak merokok.
- Memperbaiki penerangan untuk *game online* yang lebih terang lagi dengan cara mengganti lampu yang lebih terang lagi.
- Memberikan kenyamanan ruangan *game online*.
- Menyediakan Game yang baru/*up to date*. *Cyberpark* dapat mencari informasi kepada konsumen atau dengan cara melakukan *browsing*.
- Memperbaiki kejelasan banner sehingga dapat di lihat oleh para konsumen.
- Menjaga kerapihan para karyawan.

6.2 Saran

- Adanya analisis tentang tingkat kelayaitasan konsumen.
- Sebaiknya *Cyberpark* memberikan pelayanan yang *up to date*