

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 *Kubus*.

Kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diharapkan konsumen warnet *Kubus* berupa kenyamanan dalam bermain game online seperti koneksi internet yang cepat, kenyamanan tempat duduk. Pelanggan warnet *Kubus* juga mengharapkan keramahan operator dalam melayani konsumen serta kemampuan operator dalam membina keakraban.
2. Kualitas pelayanan jasa yang perlu ditingkatkan warnet *Kubus* adalah kantin yang tersedia, tempat parkir yang luas dan keamanan tempat parkir.
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 *Kubus*, yaitu sebesar 0,611. dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang cukup 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 *kubus* 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 *Kubus* yang bersangkutan. Saran-saran tersebut antara lain:

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