

## **BAB 5**

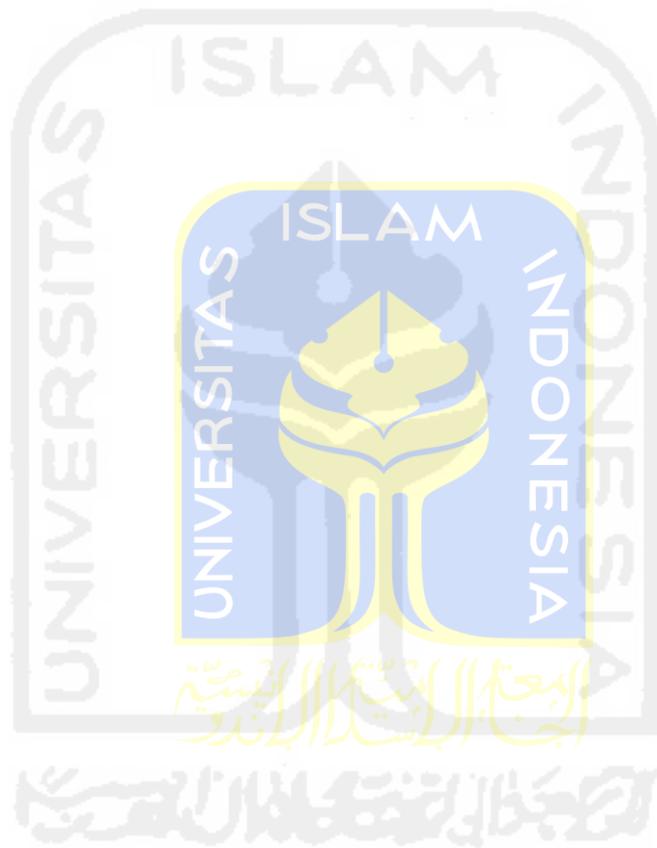
### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Harapan pelanggan terhadap dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori sangat tinggi.
2. Kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap dimensi bukti fisik masuk kedalam kategori sangat tinggi dan untuk dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori tinggi.
3. Pelayanan kinerja masih dinilai mengecewakan dikarenakan nilai dari harapan lebih besar dari pada nilai kenyataan yang dirasakan.
4. Dimensi kehandalan dan jaminan masuk dalam kategori yang harus diperbaiki kinerjanya. Indikator pada kehandalan yang harus ditingkatkan pada indikator X2.2 (ketika berinternet komputer tidak pernah eror) dan X2.3 (tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet), sedangkan untuk dimensi jaminan ada pada indikator X4.2 (keamanan parkir warnet terjamin).
5. Dimensi bukti fisik, kehandalan dan empati masuk dalam kategori yang harus dipertahankan kinerjanya. Indikator yang menandainya ada pada indikator X1.2 (warnet memiliki ruangan internet ber-AC) pada dimensi bukti fisik, indikator X2.1 (warnet memiliki akses browsing yang cepat) pada dimensi kehandalan dan indikator X5.3 (karyawan mengucapkan terima

kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet) pada dimensi empati.



6. Dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori kinerja yang tidak penting untuk ditingkatkan karena masuk dalam kategori prioritas rendah. Indikator yang menandainya dalam dimensi bukti fisik ada pada indikator X1.3 (warnet memiliki tempat parkir yang luas) dan X1.4 (warnet memiliki penerangan yang memadai). Pada dimensi kehandalan pada indikator X2.4 (ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll). Pada dimensi daya tanggap ada pada indikator X3.2 (kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen) dan X3.3 (segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan). Kemudian indikator X4.1 (karyawan mengerti internet), X4.3 (konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan) dan X4.4 (kemudahan konsumen menghubungi karyawan) dalam dimensi jaminan juga masuk dalam prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya. Dan terakhir pada dimensi empati pada indikator X5.2 (karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja).
7. Dimensi bukti fisik, daya tanggap dan empati masuk dalam kategori berlebihan dan tidak perlu ditingkatkan lagi kinerjanya karena sudah dianggap cukup. Pada dimensi bukti fisik indikator X1.1 (penataan ruang warnet bersih dan rapi), kemudian pada dimensi daya tanggap pada indikator X3.1 (karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah) dan X3.4 (kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen), sedangkan untuk dimensi empati terdapat pada indikator X5.1 (karyawan melayani dengan senyum) dan X5.4 (pelayanan karyawan hangat dan tidak terburu-buru).

## 5.2 Saran

Berdasarkan kepada kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan maka penulis memberikan saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Merapi Online Group umumnya dan pada Luxury Internet Cafe pada khususnya. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Luxury Internet Cafe perlu memperbaiki indikator – indikator yang terdapat dalam dimensi kehandalan dan jaminan. Indikator yang harus diperbaiki pada dimensi kehandalan adalah X2.2 (ketika berinternet komputer tidak pernah eror) dan X2.3 (tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet), sedangkan untuk dimensi jaminan ada pada indikator X4.2 (keamanan parkir warnet terjamin). Dikarenakan indikator ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka sangat dianjurkan untuk diperbaiki demi meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Dimensi bukti fisik, kehandalan dan empati memiliki indikator yang harus dipertahankan kinerjanya oleh Luxury Internet Cafe. Dimensi bukti fisik ada pada indikator X1.2 (warnet memiliki ruangan internet ber-AC), dimensi kehandalan terdapat pada indikator X2.1 (warnet memiliki akses browsing yang cepat) dan untuk dimensi empati ada pada indikator X5.3 (karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet).
3. Beberapa indikator yang terdapat dalam seluruh dimensi kualitas pelayanan tidak perlu ditingkatkan lagi oleh Luxury Internet Cafe karena masuk dalam prioritas rendah dan tidak terlalu berpengaruh jika ditingkatkan. Dimensi bukti fisik ada pada indikator X1.3 (warnet memiliki tempat parkir yang luas) dan

X1.4 (warnet memiliki penerangan yang memadai), dimensi kehandalan pada indikator X2.4(ketersediaan layanan seperti printing, scanning, headset, dll), dimensi daya tanggap pada indikator X3.2 (kecepatan karyawan dalam mengatasi masalah konsumen) dan X3.3 (segera merespon bila ada konsumen yang mengeluh dan kesulitan), dimensi jaminan pada indikator X4.1 (karyawan mengerti internet), X4.3 (konsumen percaya permasalahannya akan diselesaikan oleh karyawan) dan X4.4 (kemudahan konsumen menghubungi karyawan), sedangkan untuk dimensi empati ada pada indikator X5.2 (karyawan selalu menunjukkan sikap bersemangat dalam bekerja).

4. Dimensi bukti fisik, daya tanggap dan empati memiliki beberapa indikator yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerjanya oleh Luxury Internet Cafe karena sudah berlebihan dan dianggap cukup. Dimensi bukti fisik ada pada indikator X1.1 (penataan ruang warnet bersih dan rapi), dimensi daya tanggap pada indikator X3.1 (karyawan menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah) dan X3.4 (kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen). Terakhir, indikator X5.1(karyawan melayani dengan senyum) dan X5.4 (pelayanan karyawan hangat dan tidak terburu-buru) dalam dimensi empati.
5. Meningkatkan kinerja pelayanan agar memenuhi kepuasan konsumen.