

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, simpulan yang dapat diambil oleh peneliti sebagai berikut :

- a) Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa warung internet (warnet) dan *game online* XGATE Surabaya karena dengan memiliki fasilitas yang memadai dan terus berkembang maka konsumen akan semakin betah dan nyaman saat menggunakan jasa warung internet (warnet) dan *game online* XGATE Surabaya.
- b) Harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa warung internet (warnet) dan *game online* XGATE Surabaya karena dengan memasang harga sewa yang sesuai dengan fasilitas serta kualitas pelayanan yang disediakan XGATE maka konsumen tidak merasa dirugikan
- c) Kualitas pelayanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa warung internet (warnet) dan *game online* XGATE Surabaya. Calon konsumen pengguna jasa warung internet (warnet) dan *game online* XGATE Surabaya lebih mengutamakan dan mempertimbangkan variabel lain seperti Fasilitas dan Harga karena variabel tersebut sangat berkaitan dengan kualitas dari suatu perusahaan jasa.



5.2 Saran

5.2.1 Saran bagi XGATE Surabaya

Berdasarkan hasil diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

- a) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti menyarankan kepada XGATE Surabaya bahwa pemanfaatan fasilitas tidak hanya digunakan untuk *spesifikasi* komputer dan ruang lingkup di XGATE Surabaya. Pemanfaatan fasilitas juga dapat digunakan untuk memfasilitasi para pemain yang ingin berkembang, seperti menyediakan ruangan khusus bagi *team* dan pemain individu yang ingin berlatih untuk *event tournament* yang diakan sehingga hal tersebut dapat menjadi dorongan supaya para *games* di Surabaya lebih berkembang. Peneliti menyarankan kepada XGATE Surabaya untuk terus konsisten memperbaiki fasilitas yang ada sesuai dengan kebutuhan *gamers* serta perkembangan zaman.
- b) Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti menyarankan agar setiap kali XGATE Surabaya melakukan *upgrade* pada spesifikasi komputer serta *equipment* yang disediakan alangkah baiknya agar XGATE Surabaya tidak memberikan harga sewa yang terlalu mahal, hal ini bertujuan agar para konsumen tidak mengeluh dan keberatan akan harga sewa yang ditetapkan oleh XGATE Surabaya. Peneliti juga menyarankan supaya harga sewa yang telah ditetapkan harus seimbang dengan segala fasilitas yang telah disediakan termasuk kualitas pelayanan yang disediakan meliputi kecepatan internet, pegawai yang tanggap, serta teknisi yang gerak cepat dalam penanganan kendala



yang diterima oleh konsumen. Dengan memperhatikan hal – hal tersebut, peneliti yakin bahwa kedepannya XGATE Surabaya akan terus berkembang.

- c) Kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif pada kepuasan konsumen, dari pernyataan tersebut peneliti menyarankan agar XGATE Surabaya tetap meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti menyarankan XGATE Surabaya seharusnya meningkatkan tingkat kualitas pelayanan seperti lebih memperhatikan kebersihan *equipment* yang digunakan karena *equipment* yang ada di XGATE Surabaya tentunya digunakan secara bergantian oleh banyak konsumen yang dapat menjadikan *equipment* yang ada menjadi kotor sehingga perlu untuk lebih sering dijaga kebersihannya. Peneliti juga menyarankan supaya XGATE Surabaya lebih memperhatikan kebersihan lingkungan seperti toilet dan ruang lingkup di dalam warnet agar konsumen terasa lebih nyaman. Selain faktor kebersihan, peneliti menyarankan agar XGATE Surabaya juga harus memperhatikan kualitas pelayanan terkait jaringan internet, konsumen akan lebih nyaman dan puas saat mengakses *game online* dan internet apabila jaringan internet yang XGATE Surabaya sediakan lancar.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya yakni melakukan penelitian terkait XGATE Surabaya untuk menggunakan variabel lain yang tentunya tidak digunakan dalam penelitian ini seperti : *Brand Ambassador*, *Word of Mouth*, dan Sosial Media. Harapannya adalah

peneliti terdahulu memberikan ilmu terbaru bagi para pembaca dan XGATE Surabaya.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.