

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari analisis yang telah dilakukan, untuk mengetahui pengaruh pelayanan, harga dan mutu jasa terhadap kepuasan konsumen pada warung internet Yahoo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Sebagian besar konsumen menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan adalah memuaskan; baik sekali 15,71% (11 orang), baik 44,29% (31 orang). Kepuasan ini diperoleh dari kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah mengenai internet (pertanyaan 1), sikap yang dimiliki karyawan pada saat konsumen membutuhkan (pertanyaan 3), fasilitas penunjang warung internet seperti parkir, toilet, ruang tunggu dan loket (pertanyaan 4) dan pelayanan terhadap semua konsumen tanpa memandang status sosial (pertanyaan 5).
- b. Sebanyak 34,39% (24 orang) konsumen berpendapat bahwa harga saat ini cukup memuaskan yaitu baik sekali, 24,29% (17 orang) menyatakan baik. Kepuasan ini diperoleh dari kesesuaian harga sewa dengan kualitas komputer untuk internet (pertanyaan 10), harga jual produk non-warnet (pertanyaan 11) dan harga sewa awal kelipatan per menit (pertanyaan 14).
- c. Sebagian besar konsumen berpendapat bahwa mutu jasa yang

diberikan cukup memuaskan yaitu baik sekali 28,57% (20 orang), baik 25,71% (18 orang). Hal ini diperoleh khususnya dari kecepatan akses (pertanyaan 15), penunjang kelengkapan internet (pertanyaan 16), dan kenyamanan ruang sewa (pertanyaan 19).

- d. Dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling berperan dalam kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh warung internet Yahoo dalam penelitian ini adalah faktor pelayanan yang jumlah prosentasenya menyatakan baik dan baik sekali sebanyak 60%.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka berikut ini penulis akan memberikan beberapa saran sebagai sumbangan pemikiran yang nantinya berguna bagi pengelola, yaitu :

- a. Harga dan mutu jasa perlu diperhatikan agar kepuasan konsumen meningkat.
- b. Pelayanan yang sudah memuaskan perlu dipertahankan dan apabila memungkinkan ditingkatkan.