

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai rata-rata dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan (\bar{X}) terhadap kinerja jasa layanan internet pada usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebesar 0,830. Nilai rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan pelanggan (\bar{Y}) terhadap kinerja jasa layanan internet pada usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebesar 0,855.

Hal ini dapat diartikan bahwa secara umum usaha warung internet yang berada di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung telah menjalankan kebijakan-kebijakan usahanya dengan baik. Adapun penyebab terjadinya fluktuasi tingkat pendapatan tiap bulannya yaitu dikarenakan banyaknya pilihan warung internet bagi pengguna jasa layanan internet sehingga pengguna jasa layanan internet cenderung mencoba menggunakan jasa layanan internet di beberapa warung internet sebelum menetapkan pilihan untuk berlangganan pada satu penyedia jasa.

2. Kualitas layanan berupa: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangible) yang telah diterapkan oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung menggambarkan tingkat kepuasan konsumennya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, didapati nilai rata-rata kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kinerja sebesar 97,423%. Hal ini berarti usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung secara garis besar telah dapat memuaskan kepentingan pelanggannya. Sebagai bahan pertimbangan, saran yang dapat diajukan yaitu:

1. Usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung perlu meningkatkan kinerja pelayanan yang perlu mendapat perhatian khusus karena dianggap penting dan belum sesuai dengan harapan pelanggan pengguna jasa layanan internet, yaitu dengan cara pengadaan WC bagi usaha warung internet yang belum memiliki, lebih memperhatikan tingkat kebersihan dan kerapian ruangan serta WC yang tersedia di warung internet yang bersangkutan, baik dengan cara cepat menanggapi kerusakan pada karpet atau instalasi penutup kabel maupun membersihkan debu dan sarang laba-laba di langit-langit warnet dan WC warnet. Meningkatkan kemampuan karyawan dengan memberikan pelatihan dan motivasi serta

penghargaan dalam bentuk insentif kepada karyawan sehingga karyawan dapat lebih ramah, lebih cepat dan tepat serta selalu siap melayani dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan warung internet serta memperbaiki jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan

2. Usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung hendaknya mengalihkan prioritas pelayanan dari layanan yang dinilai pelanggan kurang penting tetapi pelaksanaan pelayanan yang diberikan sangat baik dan melebihi harapan ke layanan yang dinilai penting bagi pelanggan pengguna jasa layanan internet namun kurang mendapat perhatian dari pihak penyedia jasa usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.
3. Usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung juga disarankan untuk mempertahankan kualitas pelaksanaan layanan yang telah sesuai dengan harapan pelanggan seperti secara konstan melakukan *maintenance* baik jaringan maupun fisik agar kondisi fisik dan koneksi internet tetap memuaskan pelanggan, mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan baik dengan komunikasi maupun meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan pengguna jasa tetap menggunakan jasa layanan internet yang ditawarkannya.