

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Didasarkan pada hasil dari penelitian dan pembahasan, bisa diartikan kalau:

1. Harga berpengaruh positif pada Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat..
3. Harga dan Kualitas Pelayanan bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan, jadi peneliti akan memberikan saran yang mungkin bisa dijadikan masukan seperti berikut:

1. Dalam Variabel Harga (X1) ada indikator terendah yaitu Kesesuaian dengan kualitas. Maka peneliti menyarankan dalam Kesesuaian dengan kualitas pada Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat. Selain menetapkan harga yang bertujuan untuk meningkatkan laba sebaiknya juga lebih memperhatikan lagi kesesuaian dengan kualitas yang disediakan apakah sudah balance atau belum. karena selain harga kesesuaian dengan kualitas juga memiliki pengaruh yang cukup besar pada kepuasan konsumen.

2. Dalam Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ada indikator terendah yaitu indikator Berwujud, maksud dari berwujud ialah barang-barang atau peralatan fisik yang disediakan. Maka peneliti menyarankan agar kualitas barang atau perlengkapan yang ada di warnet lebih diperhatikan dan ditingkatkan kembali karena itu bentuk salah satu penunjang agar konsumen puas.

3. Dalam Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ada indikator terendah yaitu memberikan rekomendasi kepada org lain (Worth of mouth). Sejalan dengan hasil Harga dan Kualitas Pelayanan bahwasannya beberapa konsumen masih ragu atas kesesuaian harga dengan kualitas yang disediakan oleh Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat. maka berdampak pada Word of Mouth, Maka dari itu penulis menyarankan kualitas warnet harus diupgrade kembali agar memicu rasa trust pada konsumen melalui rekomendasi konsumen ke konsumen lainnya agar memberi dampak yang baik untuk Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat. dan juga berdampak pada kepuasan konsumen.

3. Saran Bagi penelitian lain

Bagi peneliti lain diharapkan dapat menggunakan atau meneliti variabel yang lain selain variabel yang digunakan pada penelitian ini supaya memperoleh hasil yang bervariasi dan bagus lagi.