BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, implementasi variabel *physical evidence* yang ada di Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung secara umum mendapatkan penilaian dalam kategori " tidak baik " dari responden, dan kondisi *physical evidence* tersebut masih belum dapat memenuhi keinginan pelanggan sepenuhnya. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yaitu pelanggan yang menggunakan jasa Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung masih banyak yang belum memberikan nilai tinggi untuk kondisi *physical evidence* yang dilaksanakan oleh Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung.

Bertitik tolak dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap *Physical evidence* di warnet "Reconnect" Bandung yang terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui pembagian kuesioner telah dinilai "tidak baik". Hal ini dapat dilihat dari tanggapan mayoritas responden terhadap kuesioner yang menjawab dengan tanggapan yang tidak baik mengenai kondisi *physical evidence* di Warnet Reconnect Bandung berdasarkan jumlah skor total sebesar 4567 dari 100 responden. Dikarenakan *physical evidence* di Warnet Reconnect dipati ukur bandung ini yang kondisinya tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

2. Loyalitas Pelanggan pada warnet “Reconnect“ dipati ukur Bandung yang terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui pembagian kuesioner telah dinilai “tidak baik” atau dengan kata lain loyalitas pelanggan di Warnet Reconnect dipati ukur Bandung ini lemah. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan mayoritas responden terhadap kuesioner yang menjawab dengan tanggapan tidak baik berdasarkan jumlah skor total 1963 dari 100 responden. Tidak loyalnya pelanggan terlihat dari banyaknya pelanggan yang enggan untuk melakukan pemakaian ulang, melakukan pembelian lini produk, merekomendasikan kepada orang lain, dan menjamin tidak akan terdampak jasa warnet lainnya.
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis membuktikan adanya dampak yang signifikan antara *Physical evidence* terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari ketiga analisis yang digunakan, yang pertama adalah analisis regresi yang menghasilkan persamaan Y= 9,753 + 0,262X yang artinya bahwa ketika *physical evidence* bernilai 0, maka loyalitas pelanggan bernilai 9,753, sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa pada setiap kenaikan nilai *physical evidence* 1 unit, maka loyalitas akan meningkat sebesar 0,262 unit. Jadi peningkatan *physical evidence* secara signifikan berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan. Kedua adalah analisis korelasi dengan hasil nilai koefisien korelasi sebesar 0,562 yang menunjukan bahwa ada hubungan yang kuat antara *physical evidence* dengan loyalitas. Artinya peningkatan variabel

physical evidence diiringi pula oleh peningkatan nilai variabel loyalitas pelanggan. Yang ketiga dengan menggunakan koefisien determinasi bahwa variabel *physical evidence* memberikan dampak terhahadap variabel loyalitas pelanggan sebesar 31,6% sedangkan sisanya sebesar 68,3% didampaki oleh faktor lain yang diabaikan penulis. Sehingga dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa *physical evidence* berdampak terhadap loyalitas pelanggan pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung.

5.2 Saran

Dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *physical evidence* pada Warnet Reconnect dipati ukur bandung tidak baik, dan memiliki hubungan korelasi yang kuat terhadap loyalitas pelanggan, sehinggan dapat memdampaki penurunan loyalitas pelanggan pada Warnet Reconnect dipati ukur bandung ini. Maka hal yang perlu diperhatikan oleh pihak pemilik warnet antara lain sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak warnet lebih memperhatikan kondisi *physical evidence* pada Warnet Reconnect ini, terutama memperbaiki beberapa elemen dari *physical evidence* ini yang sering dikeluhkan pelanggan. Agar pelanggan lebih merasa puas dan maksimal dalam penggunaan jasa Warnet Reconnect dipati ukur bandung ini. Sehingga pelanggan bersedia menjadi pelanggan yang loyal. Yang akan semakin menguntungkan bagi pihak warnet kedepannya.

2. Sebaiknya pihak warnet pun memperhatikan hal – hal apa saja yang dapat memdampaki loyalitas pelanggannya. Sehingga akan terbentuk loyalitas yang kuat antara pihak warnet dan pelanggannya, karena pelanggan adalah asset yang paling penting dalam memperoleh keuntungan bagi perusahaan.
3. Sebaiknya apabila ada penelitian lebih lanjut, perlu diteliti faktor – faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis di Warnet Reconnect saat ini yang berhubungan dengan *marketing mix for service*, seperti :
    - *People*, yaitu sumber daya manusia yang berpartisipasi dalam penyampaian jasa dan memdampaki persepsi pelanggan, dalam hal ini bisa disebut operator atau karyawan yang ada di warnet tersebut.
    - *Process*, yaitu aktivitas yang terjadi di saat jasa disampaikan.