

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pada Bab V maka dapat diambil kesimpulan, yakni sebagai berikut:

1. Kualitas jasa secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Tangible (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3. Emphy (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Reliability (X3) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Responsiveness (X4) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Assurance (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **6.2 Saran**

Kualitas jasa berpengaruh pada kepuasan pelanggan di warnet SatriaNet, oleh karena itu pihak warnet satrianet harus mempertahankan kinerja karyawan yang selama ini sudah memberikan kinerja yang baik seperti tanggapan yang cepat dalam mengatasi, apabila pelanggan memberikan *complain*. Karyawan satriaNet

tetap ramah terhadap pelanggan agar pelanggan merasa dihargai dan memilih untuk menggunakan SatriaNet. Selain itu juga, warnet satriaNet harus menjaga tempat atau ruangan agar tetap nyaman dan bersih bagi pelanggan dan dapat memberikan promo-promo yang baru, misalnya paket internet yang cepat diakses, dengan beberapa cara itu dapat membuat para pelanggan untuk tetap setia menggunakan jasa warnet satriaNet.