

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji signifikan parsial (Uji t) diperoleh t hitung $1.921 > t$ tabel 1.697 maka H_0 ditolak. Artinya, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Warnet Arra Ciruas. Nilai koefisien korelasi (R) adalah 0.163 dan terletak pada interval koefisien $0,00 - 0,199$ yang berarti tingkat hubungan sangat rendah.
2. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,027$. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan Warnet Arra sebesar 27% . Sedangkan sisanya yaitu

sebesar 83% (100% - 27%)dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengusaha warnet. Agar memperbaiki kualitas dari segi pelayanan yang meliputi kecepatan akses, tempat yang strategis, tempat yang bersih, kualitas alat yang memadai, pegawai yang ramah, sopan, dan lain – lain.
2. Bagi akademisi, hal ini diharapkan menjadi masukan dimana perlu dikaji kembali mengenai pengaruh variabel – variabel ekonomi dan non ekonomi dalam penelitian terhadap kepuasan pelanggan warnet.

Untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengganti atau menambahkan variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.