

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai hasil yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan:

1. Persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik Zepetto pada permainan Point Blank
  - a. Penilaian pada dimensi *reliability* tergolong baik dengan skor aktual sebesar 1578. Konsumen setuju Point Blank memiliki koneksi yang lancar dan pembelian barang barang di *game* yang sesuai dengan keinginan konsumen. Penilaian terendah ada pada pernyataan nomor 3 “Zepetto dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggaran yang terjadi pada Point Blank ( *bug, cheat, dan pelanggaran lainnya*)”. Konsumen menganggap pelanggaran – pelanggaran seperti ini sudah sering terjadi di Point Blank dan ini merupakan hal utama yang membuat pemain enggan bermain di *game* Point Blank
  - b. Penilaian pada dimensi *customer service* termasuk dalam kategori baik dengan skor aktual sebesar 2357. Konsumen setuju Point Blank memberikan pemberitahuan seperti kapan maintenance akan dilaksanakan beserta berita pembaharuan di dalam permainan. Penilaian terendah ada pada pernyataan nomor 3 “Game Master Point Blank turun langsung ke lapangan (*ingame*) untuk membantu pemain yang bermasalah”. Game Master terkadang lalai dalam mengerjakan tugasnya , karena faktor manusiawi seperti rasa malas , lelah , dan sebagainya .
  - c. Penilaian pada dimensi *security* atau *privacy* termasuk dalam kategori baik dengan skor aktual sebesar 1601. Konsumen setuju bahwa Pihak Zepetto menjamin keamanan akun permainan masing masing. Penilaian terendah ada pada pernyataan nomor 3 mengenai “Konsumen

merasa Zepetto melindungi para pemain dari kejahatan berbentuk hacking”

d. Penilaian pada dimensi *website design* tergolong kategori baik dengan skor aktual sebesar 1617. Konsumen setuju Pihak Zeppeto memberikan informasi yang mudah dipahami di dalam *website* Point Blank. Penilaian terendah ada pada pernyataan nomor 4 mengenai “Desain tampilan pada web Point Blank menarik”.

## 2. Niat komplain konsumen Point Blank

Penilaian pada dimensi niat komplain tergolong kategori baik dengan skor aktual sebesar 2986. Konsumen setuju jika terjadi kejadian buruk selama bermain game Point Blank , maka konsumen akan mengingatnya dan melaporkan juga kepada pihak Point Blank .Penilaian terendah ada pada pernyataan nomor 8 mengenai “Saya akan meminta Lembaga konsumen untuk memperingatkan konsumen yang lainnya”.

## 3. Pengaruh persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik Zepetto terhadap niat komplain konsumen Point Blank

- a. Pada analisis regresi berganda, setelah melalui uji T dan F, diketahui bahwa semua berpengaruh secara signifikan terhadap niat komplain konsumen Point Blank. *Reliability* sebesar 2,036 , *Customer Service* sebesar 4,041 , *Security* atau *Privacy* sebesar 2,074 , dan *Website Design* sebesar 2,616.
- b. Nilai Fhitung sebesar 24,533 > Ftabel (2,47), maka H0 ditolak sehingga Ha diterima. Artinya, persepsi konsumen atas kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap niat komplain konsumen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah diperoleh, penulis memberikan saran, antara lain:

1. Pengembang permainan perlu lebih serius dalam mengatasi segala *bug*, *cheat*, dan pelanggaran pemain sehingga menambah kenyamanan bermain para player yang lainnya sehingga meningkatkan reliabilitas.
2. Pengembang permainan perlu lebih sering mengecek dan turun langsung ke dalam game (*monitoring* , berpura pura menjadi pemain ) agar bisa menangani langsung persoalan yang muncul dan dikeluhkan banyak pemain sehingga *customer service* bisa ditingkatkan.
3. Pengembang permainan perlu meningkatkan keamanan sistem agar akun pemain lebih memiliki keamanan dan verifikasi yang terjamin sehingga para pemain terhindar dari kejahatan hacking atau pencurian akun.
4. Pengembang permainan perlu meningkatkan tampilan yang lebih menarik memunculkan informasi dan event-event menarik pada website sehingga mampu meningkatkan layanan bagi para pemain.

## Daftar Pustaka

- Andriyas , Handi (2017). Analisa Persepsi Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Komplain Konsumen Massively Multiplayer Online Role-Playing Games. *Jurnal Akuntansi Maranatha* ■ Volume 11 Nomor 2, November 2019 : 248-261
- Arnab , Sylvester . Ian Dunwell . Kurt Debattasia. (2013). *Serious Games for Healthcare : Applications and Implications*. Page 84 and 87
- Crie, D. (2003). *Consumer's complaint behaviour. Taxonomy, typology and determinants: Towards a unified ontology. Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*. Vol. 11, 1, Pp. 60-79.
- Atmodjo, SE, H. Marsum Widjodjo Atmodjo. (2020) . *Manajemen Komplain - pada Industri Jasa Pelayanan Makanan - Minuman* . Hal 29.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Hal 220.
- Firmansyah , S.E, M.M , Dr. M.Anang. (2018) . Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran) . Hal 80
- Gounaris, S., Dimitriadis, S., & Stathakopoulos, V. (2010). *An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping. Journal of Services Marketing*, 24(2), 142–156.
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta
- Henry , Samuel (2010) . *Cerdas dengan game : panduan praktis bagi orang tua dalam mendampingi anak bermain game* . Gramedia Pustaka Utama , Jakarta.
- Hernia , Justina Astuti (2007) . *Analisis Kepuasan Konsumen* . Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Hoffman, Douglas K.; Bateson, John E. G. (2006). *Services marketing: concepts, strategies & cases*. Mason, OH: Thomson/South-Western.
- Jasfar , Farid (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* . Penerbit : PT, Gahlia Indonesia . Bogor.
- Jonathan , Hansel (2013) . Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT BAYU BUANA TRAVEL TBK. *Journal The WINNERS*, Vol. 14 No. 2, September 2013: 104-112

- Nainggolan, Nana Triapnita . (2020) . *Perilaku Konsumen di Era Digital. Hal 3.*
- Ratlif , Jacob A. (2015) . *Integrating Video Game Research and Practice in Library and Information Science . Page 7*
- Sufiyanti , Ety (2017) . Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 3(1):43
- Wolfinger, M. and Gilly, M.C. (2003). *ETAILQ: dimensionalizing, measuring and predicting e-tail quality. Journal of Retailing*, Vol. 79 No. 3, Pp. 183-98.
- Wu, H.C. (2014). *The effects of Customer Satisfaction, Perceived Value, Corporate Image and Service Quality on Behavioral Intentions in Gaming Establishments*
- Yamit , Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi pertama, Cetakan keempat. Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi: Yogyakarta.*
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z. and Zhou, N. (2004). *Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting web portals. Information & Management*, Vol. 42 No. 4, Pp. 575-89.
- Yang, Z., Jun, M. and Peterson, R. (2004). *Measuring customer perceived online service quality, scale development and managerial implications. International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 24 No. 11. Pp. 1149-1174.
- Kharisma , Gilang. (2019 , Juli 3). *Perkembangan Industri E-Sport di Indonesia.*  
<https://id.techinasia.com/esport-indonesia-2019>
- Most Popular PC Games | Global. (2021) . *Newzoo.com.*  
<https://newzoo.com/insights/rankings/top-20-pc-games/>
- Wikipedia.(2013). *Pemain Daring .*  
[https://id.wikipedia.org/wiki/Permainan\\_daring](https://id.wikipedia.org/wiki/Permainan_daring)
- Point Blank. (2019) . *Maintenance November 2019 .*  
<https://www.pointblank.id/news/view?idx=476&page=1>