

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

##### a. Kesimpulan *Game Theory*

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi logika *fuzzy* dan teori permainan dalam menganalisis strategi pemasaran yang optimal untuk penyedia jasa layanan internet di Purwokerto menghasilkan tiga kali permainan yang diikuti oleh Indihome, Biznet dan First Media. Berdasarkan tiga kali permainan yang dilakukan menghasilkan tiga nilai permainan yang di antaranya, yaitu  $-2,089$  nilai permainan antara Indihome dan Biznet,  $-1,929$  nilai permainan antara Indihome dan First Media, kemudian  $0,160$  nilai permainan antara Biznet dan First Media.
2. Tiga permainan yang telah dilakukan di antaranya adalah permainan pertama antara Indihome dan Biznet yang dimenangkan oleh Biznet. Strategi optimal yang digunakan oleh Biznet untuk memperkecil kerugiannya adalah dengan harga pemberhentian, kemudian Indihome hanya mampu memperbesar keuntungannya dengan menggunakan strategi optimal berupa harga paket bulanan. Permainan kedua antara Indihome dan First Media yang dimenangkan oleh First Media. Strategi optimal yang digunakan oleh First Media untuk memperkecil kerugiannya adalah dengan harga pemberhentian, kemudian Indihome hanya mampu memperbesar keuntungannya dengan menggunakan strategi optimal berupa kecepatan jaringan internet saat meng-*upload* atau men-*download*. Permainan terakhir antara Biznet dan First Media yang dimenangkan oleh Biznet. Strategi optimal yang digunakan oleh Biznet untuk memperbesar keuntungannya adalah dengan kecepatan jaringan internet saat meng-*upload* atau men-*download*, kemudian First Media hanya mampu memperkecil kerugiannya dengan menggunakan strategi optimal berupa harga paket bulanan.

b. Kesimpulan *Service Quality*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi logika *fuzzy service quality* dalam menganalisis kualitas pelayanan penyedia jasa layanan internet di Purwokerto menghasilkan tiga penilaian kualitas pelayanan untuk perusahaan penyedia jasa layanan internet seperti Indihome, Biznet dan First Media. Kemudian setiap penilaian terdiri dari atas lima dimensi yang di antaranya adalah *tangible*, *reliability*, *responsive*, *empathy*, dan *assurance*.
2. Berdasarkan pengukuran terhadap lima dimensi, perusahaan jasa layanan internet Biznet memperoleh hasil bahwa terdapat empat atribut kualitas pelayanan yang memiliki nilai gap negatif, yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan). Dari hal tersebut memiliki arti bahwa empat dimensi yang harus menjadi perhatian dan prioritas untuk dievaluasi kembali kualitas pelayanannya, karena memiliki nilai gap negatif artinya pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Biznet memiliki penilaian satu atribut dimensi *responsive* yang bernilai gap positif, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat.
3. Berdasarkan pengukuran terhadap lima dimensi, perusahaan jasa layanan internet First Media memperoleh hasil bahwa semua dimensi atribut kualitas pelayanan memiliki nilai gap negatif, yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *responsive* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), dan *empathy* (empati). Dari hal tersebut memiliki arti bahwa semua dimensi menjadi perhatian dan prioritas untuk dievaluasi kembali kualitas pelayanannya, karena memiliki nilai gap negatif artinya pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi harapan dari masyarakat.
4. Berdasarkan pengukuran terhadap lima dimensi, perusahaan jasa layanan internet Indihome memperoleh hasil bahwa semua dimensi atribut kualitas pelayanan memiliki nilai gap negatif, yaitu dimensi *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), *responsive* (daya tanggap), dan

*tangible* (bukti fisik). Dari hal tersebut memiliki arti bahwa semua dimensi menjadi perhatian dan prioritas untuk dievaluasi kembali kualitas pelayanannya, karena memiliki nilai gap negatif artinya pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi harapan dari masyarakat.

## 5.2 Saran

Pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan kembali dengan menambahkan metode lain seperti metode analisis sensitivitas selanjutnya sampel yang diambil tidak hanya dari fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam dan penambahan pada atribut pernyataannya untuk metode *game theory* ataupun metode *service quality*.

