

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tahapan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data mengenai pengaruh atribut produk terhadap loyalitas konsumen dengan menggunakan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada pemain game online VALORANT di Kota Surabaya), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Studi ini menunjukkan bahwa kualitas produk, fitur, serta gaya dan desain memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengimplikasikan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang disediakan oleh perusahaan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Sebaliknya, fitur produk juga sangat penting dalam keputusan perpindahan merek pelanggan. Kualitas fitur perusahaan berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan, dan juga, kepuasan yang lebih tinggi mengarah ke fitur yang lebih baik. Selain itu, desain produk perusahaan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, karena banyak target konsumen mulai mempertanyakan apakah desain produk secara efektif memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Kepuasan pelanggan secara signifikan berdampak pada loyalitas pelanggan. Ketika kepuasan pelanggan meningkat, loyalitas pelanggan juga meningkat. Temuan ini menyoroti peran penting kepuasan pelanggan sebagai penentu kesuksesan perusahaan. Hal itu juga berlaku untuk Perusahaan yang mengembangkan Valorant. Apabila Perusahaan tersebut berhasil memberikan rasa kepuasan kepada para pemain, maka pemain akan loyal dengan Valorant.

Fitur dan desain produk, serta gaya dan desain produk, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini menunjukkan bahwa fitur terkait erat dengan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk. Semakin baik fitur yang dihadirkan maka semakin loyal pula pelanggannya. Begitu pun sebaliknya. Selain itu, desain yang estetis merupakan penentu loyalitas pelanggan terhadap suatu produk. Pada kasus ini, Riot Games selaku developer Valorant menghadirkan desain skin yang kreatif dan imajinatif, juga memiliki efek visual yang memanjakan mata pemainnya. Oleh karena itu, banyak pemain menunjukkan rasa loyalnya pada Valorant dengan sering memainkan dan melakukan pembelian skin untuk mempercantik permainan mereka.

Namun, Hasil yang berbeda telah diperoleh mengenai dampak kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, di mana terlihat bahwa kualitas produk mungkin tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Artinya, kualitas produk belum tentu menjamin konsumen menjadi loyal terhadap produknya. Kualitas yang diberikan Riot Games di dalam game Valorant belum bisa memberikan rasa loyalitas kepada pemainnya. Penyebabnya adalah banyak developer game sejenis yang menghadirkan kualitas game yang sama. Akibatnya para pemain cenderung tidak memedulikan game apa yang mereka mainkan.

Kualitas, ciri khas fitur, serta gaya dan desain produk memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Artinya, dengan kualitas produk skin yang baik, fitur produk skin yang beragam, serta desain yang imajinatif dan estetis dapat menumbuhkan rasa kepuasan pada pemainnya sehingga pemain Valorant melakukan pembelian skin senjata secara berulang. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat berfungsi sebagai mediator dari kualitas produk, fitur produk, serta gaya dan desain

produk dalam menentukan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

Saran untuk Riot Games selaku Perusahaan yang mengembangkan game Valorant, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi, antara lain Riot Games harus tetap menjaga dan meningkatkan hubungan baik dengan komunitas Valorant, khususnya di Indonesia. Caranya bisa dengan mengubah atau meningkatkan kualitas virtual produknya, baik itu dari segi permainan, estetika, harga virtual item, hingga cara pembayaran, sehingga para pemain bisa lebih menikmati dan loyal dengan Valorant.

Selain itu, developer juga bisa melakukan penguatan pada ciri khas yang melekat pada game Valorant, mengingat Valorant merupakan Game FPS yang sedikit berbeda dari Game FPS lainnya. Hal ini bertujuan agar game ini memiliki keunikan tersendiri sehingga menarik lebih banyak minat bagi para pemain untuk memainkan Valorant. Riot Games juga harus bisa lebih kreatif dalam mendesain virtual produknya, khususnya skin senjata yang sesuai dengan keinginan pemainnya yang selama ini dianggap monoton. Hal ini perlu dilakukan agar konsumen tidak mengalami kejenuhan.

Penelitian di masa depan harus meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di Valorant. Selain itu, para peneliti harus mempertimbangkan untuk menggunakan metode wawancara yang lebih mendalam untuk mengumpulkan informasi yang lebih bervariasi dan terperinci. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

loyalitas konsumen dalam game. Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian ini di luar Surabaya untuk mengeksplorasi loyalitas konsumen game Valorant di kota-kota lain di Indonesia.