

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penyedia layanan internet di Yogyakarta seperti Gmedia dan Time Excelindo menyediakan layanan yang disesuaikan dengan segmentasi pelanggan. Gmedia menawarkan layanan broadband untuk rumah tangga, koneksi internet dedicated untuk perusahaan, serta layanan cloud dan server virtual. Sementara Time Excelindo menyediakan layanan berbagai segmen, termasuk rumah tangga, instansi pemerintah, perusahaan swasta dan sektor UMKM. Dalam operasionalnya, kedua provider menggunakan protokol BGP, OSPF, PPPoE, TCP/IP, DHCP, dan DNS untuk mendukung routing, autentikasi, pengelolaan konektivitas, serta dilengkapi sistem proteksi seperti filtering firewall dan enkripsi SSL/TLS.

Namun demikian, hubungan langsung antara penggunaan protokol jaringan dengan kepuasan pelanggan tidak signifikan, karena sebagian besar pelanggan tidak memahami atau merasakan manfaat protokol secara langsung, melainkan menilai layanan dari kecepatan dan kemudahan dalam penggunaan. Meskipun demikian, protokol jaringan tetap memberikan kontribusi dalam menjaga keamanan layanan melalui prinsip confidentiality, integrity dan availability, sehingga pelanggan tetap menikmati koneksi yang stabil dan aman meskipun tanpa mengetahui detail mekanismenya.

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, berikut rekomendasi yang dapat dipertimbangkan :

1. Bagi penyedia layanan internet, disarankan untuk terus mempertahankan kualitas protokol jaringan yang digunakan, agar stabilitas dan keamanan layanan tetap terjaga. Selain itu, penyedia layanan juga bisa mempertimbangkan untuk memberikan edukasi sederhana kepada

pelanggan, sehingga pelanggan memiliki pemahaman yang lebih baik sekaligus meningkatkan kepercayaan pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas jumlah responden, menambahkan penyedia layanan (provider) lain sebagai objek penelitian, atau mengeksplorasi lebih dalam persepsi pelanggan berdasarkan latar belakang pendidikan dan profesi yang beragam. Penelitian lanjutan juga dapat mempertimbangkan penggunaan model struktural yang lebih kompleks untuk menguji variabel lain yang mungkin relevan, seperti kepercayaan pelanggan, citra perusahaan, maupun harga layanan.

