

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kebutuhan konsumen salon D'Glow adalah :
 - Peralatan salon yang modern
 - Fasilitas fisik yang lengkap dan menarik
 - Karyawan berpenampilan sopan dan menarik
 - Interior ruangan dan materi-materi lain yang menarik secara visual
 - Layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - Pemberitahuan kapan jasa akan disampaikan
 - Karyawan secara konsisten bersikap sopan
 - Adanya perhatian individual kepada pelanggan

2. Karakteristik teknis yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen adalah :
 - Membeli peralatan baru yang sesuai dengan teknologi saat ini dan dengan trend di masyarakat.
 - Melengkapi fasilitas pada ruang tunggu

- menjaga kebersihan WC dan ruangan salon
 - mendekor ulang interior ruangan
 - memasang foto-foto trend rambut terbaru agar ruangan salon terlihat menarik
 - memberikan seragam baru bagi karyawan
 - memberikan karyawan pelatihan sikap dan perilaku terhadap konsumen
 - mendesain ulang brosur dan pamflet
 - penambahan tenaga kerja
 - mengadakan konseling dan mentoring karyawan
 - mengadakan kotak keluhan dan saran pelanggan
 - garansi *cashback* apabila hasil tidak memuaskan
3. Perancangan kualitas jasa dengan menggunakan HoQ menunjukkan salon D'Glow mempunyai keunggulan dalam hal karyawan berpenampilan sopan dan menarik serta karyawan secara konsisten bersikap sopan dibandingkan dengan pesaingnya (salon Anata). Sedangkan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen lainnya salon D'Glow masih dibawah pesaingnya.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dalam bab VI, penulis mencoba memberikan saran-saran yang akan membantu perusahaan untuk meningkatkan penjualan maupun kualitas pelayanannya, adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Salon D'Glow sebaiknya lebih memperhatikan keinginan konsumen (yang tersurat maupun yang tersirat) dan melakukan survei kualitas jasa secara berkala, untuk mewujudkan kualitas layanan yang baik serta untuk mencegah penurunan penjualan.
2. Salon D'Glow sebaiknya segera melakukan perbaikan kualitas berdasarkan prioritas perbaikan pada matriks *House of Quality*, agar dapat unggul ketika bersaing dengan salon lain yang berada di sekitarnya.
3. Salon D'Glow sebaiknya memperhatikan strategi pesaingnya dan selalu mengikuti trend rambut terbaru, serta mengembangkan jenis jasa baru yang belum dimiliki dan sulit dikembangkan pesaing.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah waktu penelitian yang lebih lama, agar data yang diperoleh makin lengkap, serta penggunaan metode analisis yang lebih komplit dan detail.