

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan menggunakan program SPSS12.0, dapat disimpulkan bahwa dari 18 atribut layanan terdapat 16 atribut layanan yang dinyatakan valid dan reliabel dan 16 atribut layanan dinyatakan sebagai karakteristik kebutuhan pelanggan.
2. Ada 10 karakteristik kebutuhan pelanggan yang harus diperhatikan oleh Toko Kosmetik Sinar Baru, yaitu:
 - ✓ karyawan cepat tanggap dalam menangani keluhan dan saran dari pelanggan
 - ✓ kecepatan dalam melayani kebutuhan pelanggan
 - ✓ karyawan yang bersedia segera membantu pelanggan yang mengalami masalah kecantikan
 - ✓ komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pelanggan
 - ✓ kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan
 - ✓ pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual
 - ✓ karyawan memberikan perhatian personal pada pelanggan
 - ✓ karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
 - ✓ kesopanan dan keramahan karyawan kepada pelanggan

- ✓ kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan

Kesepuluh karakteristik ini harus diperhatikan oleh pihak Toko Kosmetik Sinar Baru dalam upaya meningkatkan kualitas layanannya kepada pelanggan secara berkelanjutan.

3. Karakteristik teknik yang memiliki hubungan kuat dengan karakteristik kebutuhan pelanggan adalah sebagai berikut:

- ✓ "desain toko" memiliki hubungan yang kuat dengan "pencahayaan yang jelas", artinya apabila toko memiliki area yang cukup luas maka toko membutuhkan pencahayaan yang lebih agar pelanggan dapat melihat dengan jelas produk yang dipajang ditoko.
- ✓ "kapasitas tempat" berhubungan kuat dengan "produk yang dipajang disusun dan ditata dengan rapi/teratur". Artinya apabila toko memiliki kapasitas tempat yang cukup memadai maka untuk mengatur tata letak produk yang dipajang akan lebih mudah dan lebih menarik.
- ✓ "tingkat kerapihan penampilan karyawan (seragam, rambut, make-up)" serta "tingkat kebersihan penampilan karyawan" berhubungan kuat dengan "karyawan berpenampilan rapi", artinya kerapihan penampilan karyawan secara menyeluruh dapat dilihat dari seragam, rambut, *make-up* serta kebersihan karyawan.
- ✓ "tingkat ketersedianya alat kebersihan" berhubungan kuat dengan "kebersihan toko terjaga dengan baik", artinya kebersihan toko akan

terjaga dengan baik bila tersedia alat kebersihan yang cukup seperti sapu, tempat sampah dan lap

- ✓ "tingkat perhatian karyawan" berhubungan kuat dengan "karyawan cepat tanggap dalam menangani keluhan dan saran dari pelanggan", "karyawan segera melayani kebutuhan pelanggan", "karyawan bersedia membantu pelanggan yang mengalami masalah kecantikan", "karyawan memberikan perhatian secara personal pada pelanggan", dan "komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pelanggan", artinya perhatian karyawan sangat diperlukan dalam memenuhi karakteristik kebutuhan pelanggan.
- ✓ "sifat individu" berhubungan kuat dengan "kesopanan dan keramahan karyawan pada pelanggan", "karyawan memberikan perhatian secara personal pada pelanggan", "karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan", dan "komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pelanggan", artinya pelanggan yang datang akan selalu dihampiri dan dilayani dengan ramah.
- ✓ "tingkat penguasaan produk" berhubungan kuat dengan "pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual", dan "karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan", artinya jika karyawan dapat memahami manfaat dari berbagai jenis produk yang dijual secara mahir maka dapat dengan segera membantu memenuhi kebutuhan pelanggan.
- ✓ "pelatihan pada karyawan" berhubungan kuat dengan "karyawan cepat tanggap dalam menangani keluhan dan saran dari pelanggan", "Karyawan

segera melayani kebutuhan pelanggan”, ”kesopanan dan keramahan karyawan pada pelanggan”, ”kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan”, ”pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual”, ”karyawan memberikan perhatian personal pada pelanggan”, dan ”karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan”, artinya pengarahan harus diberikan pada karyawan secara periodik guna meningkatkan layanan di Toko Kosmetik Sinar Baru.

- ✓ ”tingkat pengalaman karyawan” berhubungan kuat dengan ”karyawan cepat tanggap dalam menangani keluhan dan saran dari pelanggan”, ”karyawan bersedia membantu pelanggan yang mengalami masalah kecantikan”, ”kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah yang dialami oleh pelanggan”, dan ”pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual”, artinya karyawan akan sangat mudah melakukan layanan dengan lancar dan menyenangkan pelanggan apabila memiliki pengalaman dibidangnya.

4. Penilaian responden yang sangat baik terhadap karakteristik kebutuhan pelanggan Toko Kosmetik Sinar Baru menunjukkan bahwa karyawan toko tersebut memberikan layanan yang memuaskan pelanggan. Hal ini diperlihatkan pada karakteristik kebutuhan pelanggan sebagai berikut:

- ✓ karyawan dalam kecepatan dalam melayani kebutuhan pelanggan
- ✓ karyawan bersedia segera membantu pelanggan yang mengalami masalah mengenai kecantikan
- ✓ kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan

- ✓ pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual
- ✓ karyawan memberikan perhatian personal pada pelanggan
- ✓ karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
- ✓ kesopanan dan keramahan karyawan kepada pelanggan
- ✓ kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan

5. Berdasarkan analisa terhadap tabel 4.18 terdapat 5 karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi. Tingkat kepentingan ini menunjukkan sejauh mana karakteristik teknik Toko Kosmetik Sinar Baru mempengaruhi karakteristik kebutuhan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik teknik dari Toko Kosmetik Sinar Baru yang paling besar pengaruhnya terhadap pemenuhan karakteristik kebutuhan pelanggan adalah:

- Pelatihan pada karyawan sebesar 20,54%. Pihak Toko Kosmetik Sinar Baru berperan penting dalam memberikan pengarahan pada karyawan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik pada setiap pelanggan yang datang. Karena dengan memberikan pengarahan dan evaluasi secara periodik dapat meningkatkan layanan.
- Tingkat pengalaman karyawan, dengan tingkat kepentingan relatif sebesar 15,85%, artinya Pengalaman kerja yang belum memadai membuat pihak Toko Kosmetik Sinar Baru harus memberikan pengarahan dan pemahaman terhadap jenis-jenis produk beserta kegunaannya.
- Tingkat perhatian karyawan sebesar 14,67%, wujud perhatian pada pelanggan sangat berperan penting bagi kenyamanan pelanggan dalam

bertransaksi di Toko Kosmetik Sinar Baru, karena dalam hal ini karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan layanan.

- Sifat individu, dengan tingkat kepentingan relatif sebesar 11,74%, wujud perhatian pada pelanggan sangat berperan penting bagi kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi di Toko Kosmetik Sinar Baru, karena dalam hal ini karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan layanan.
- Tingkat penguasaan terhadap produk, dengan tingkat kepentingan relatif sebesar 7,6%

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan pelayanan di Toko Kosmetik Sinar Baru, Bandung:

- Memberikan pengarahan secara periodik dan evaluasi pada karyawan guna meningkatkan layanan di Toko Kosmetik Sinar Baru.
- Toko Kosmetik Sinar Baru harus lebih memperhatikan dan mengembangkan kesepuluh kebutuhan pelanggan, yaitu: a) karyawan cepat tanggap dalam menangani keluhan dan saran dari pelanggan; b) kecepatan dalam melayani kebutuhan pelanggan; c) karyawan yang bersedia segera membantu pelanggan yang mengalami masalah kecantikan; d) komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pelanggan; e) kemampuan karyawan dalam menjawab

pertanyaan pelanggan; f) pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual; g) karyawan memberikan perhatian personal pada pelanggan; h) karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan; i) kesopanan dan keramahan karyawan kepada pelanggan; j) kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan.

- Toko Kosmetik Sinar Baru hendaknya memberikan perhatian penuh dan melakukan perubahan-perubahan ke tingkat yang lebih baik dalam upaya memberikan layanan kepada pelanggan. Karakteristik tersebut mencakup: a) Pelatihan pada karyawan; b) Tingkat pengalaman karyawan; c) Tingkat perhatian karyawan; d) Sifat individu; e) Tingkat penguasaan terhadap produk.