

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan wawancara, penyebaran kuesioner, pengolahan data dan analisis, maka diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian yang didapat :

1. Faktor – faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih salon

Tabel 6.1
Faktor-Faktor Konsumen Dalam Memilih Salon

No.	ATRIBUT
<i>People</i>	
1	Keramahan kapster terhadap pelanggan
2	Kapster terampil dalam menata rambut (cth : <i>hair do</i> , catok)
3	Kapster terampil dalam menggunting rambut
4	Kapster memiliki tutur kata yang baik
<i>Product</i>	
5	Kebersihan cermin yang digunakan untuk proses gunting rambut
6	Kebersihan hasil pencucian rambut sebelum dan setelah gunting rambut
7	Kesesuaian permintaan dengan hasil yang diberikan salon
8	Peralatan salon yang berfungsi dengan baik (cth : gunting, <i>hair dryer</i>)
9	Shampo yang digunakan harum
10	Handuk bersih
<i>Price</i>	
11	Harga dengan kualitas yang diterima sesuai
12	Harga jasa yang ditawarkan terjangkau
<i>Place</i>	
13	Letak salon mudah di akses
<i>Promotion</i>	
14	<i>Discount</i> rutin pada <i>event</i> tertentu
<i>Physical Evidence</i>	
15	<i>Interior</i> salon yang menarik
16	Kapasitas ruang tunggu yang tersedia memadai
17	Kursi pada ruang tunggu nyaman
18	Kursi pada ruang gunting rambut nyaman
19	Penerangan ruang tunggu salon memadai
20	Peralatan salon lengkap
21	Peralatan salon tertata rapih pada tempatnya
22	Ruang tunggu salon bebas dari asap rokok
23	Sirkulasi udara pada ruang tunggu baik
24	Toilet bersih dari sisa kotoran dan <i>tissue</i>
25	Toilet harum
26	Toilet tidak licin
<i>Process</i>	
27	Lamanya menunggu dilayani
28	Ketepatan dalam memberikan kembalian
29	Konsistensi kualitas pelayanan

2. Target pasar potensial bagi Salon Strawberry

- Terkait jenis jasa yang paling digemari oleh responden di Salon Strawberry. Didapati bahwa responden menyatakan dirinya sering menggunakan jasa gunting rambut, *creambath*, dan *cuci-blow*.
- Terkait dalam hal *gender*, didapati bahwa jenis kelamin yang sering menggunakan jasa Salon Strawberry adalah wanita.
- Salon Strawberry sebaiknya mem-*branding* dan memfokuskan dirinya dalam melayani konsumen dengan rentang umur dibawah 21 tahun hingga konsumen yang berumur 30 tahun.
- Terkait pekerjaan yang dimiliki oleh konsumen, didapati 3 jenis variasi pekerjaan yang paling banyak dimiliki oleh responden diantaranya adalah mahasiswa/i, karyawan dan wiraswasta.
- Terkait uang saku yang dimiliki konsumen, Salon Strawberry sebaiknya memfokuskan dirinya dalam mengincar konsumen yang memiliki uang saku berkisar antara Rp. 1.000.000 hingga Rp.2.000.000 ataupun konsumen yang memiliki uang saku dibawah Rp. 1.000.000. Salon Strawberry pun dapat mengincar konsumen yang memiliki pendapatan dibawah Rp. 2.500.000 hingga Rp.5.000.000.

3. Postioning Salon Strawberry

Usulan positioning yang diberikan adalah berupa slogan yaitu : “*Beauty is Easy to Get*”. Usulan slogan ini bermakna ketika konsumen mendengar kata Salon Strawberry maka yang menjadi ciri khas adalah sebuah salon anak muda yang memiliki harga yang terjangkau (murah), dengan letak salon yang mudah diakses dan menawarkan *discount* rutin pada *event* tertentu.

4. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimiliki oleh Salon Strawberry

Tabel 6.2
Tabel IPA Salon Strawberry

No. Atribut	Atribut	Kuadran	Keterangan		
1	Keramahan kapster terhadap pelanggan	1	<i>Maintain Performance</i>		
4	Kapster memiliki tutur kata yang baik				
6	Kebersihan hasil pencucian rambut sebelum dan setelah gunting rambut				
8	Peralatan salon yang berfungsi dengan baik (cth : gunting, hair dryer)				
10	Handuk bersih				
11	Harga dengan kualitas yang diterima sesuai				
20	Peralatan salon lengkap				
29	Konsistensi kualitas pelayanan				
2	Kapster terampil dalam menata rambut (cth : hair do , catok)			2	<i>Focus Improvement Effort Here</i>
3	Kapster terampil dalam menggunting rambut				
7	Kesesuaian permintaan dengan hasil yang diberikan salon				
22	Ruang tunggu salon bebas dari asap rokok				
23	Sirkulasi udara pada ruang tunggu baik				
24	Toilet bersih dari sisa kotoran dan tissue				
25	Toilet harum				
14	Discount rutin pada event tertentu	3	<i>Medium – Low Priority</i>		
16	Kapasitas ruang tunggu yang tersedia memadai				
17	Kursi pada ruang tunggu nyaman				
26	Toilet tidak licin	4	<i>Reduce Emphasis</i>		
5	Kebersihan cermin yang digunakan untuk proses gunting rambut				
9	Shampo yang digunakan harum				
12	Harga jasa yang ditawarkan terjangkau				
13	Letak salon mudah di akses				
15	Interior salon yang menarik				
18	Kursi pada ruang gunting rambut nyaman				
19	Penerangan ruang tunggu salon memadai				
21	Peralatan salon tertata rapih pada tempatnya				
27	Lamanya menunggu dilayani				
28	Ketepatan dalam memberikan kembalian				

5. Tingkat kepuasan dalam menggunakan jasa Salon Strawberry

Tabel 6.3
Atribut Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen

Atribut	Atribut	Kesimpulan
1	Keramahan kapster terhadap pelanggan	Tidak Puas
2	Kapster terampil dalam menata rambut (cth : <i>hair do</i> , catok)	Tidak Puas
3	Kapster terampil dalam menggunting rambut	Tidak Puas
4	Kapster memiliki tutur kata yang baik	Tidak Puas
5	Kebersihan cermin yang digunakan untuk proses gunting rambut	Tidak Puas
6	Kebersihan hasil pencucian rambut sebelum dan setelah gunting rambut	Tidak Puas
7	Kesesuaian permintaan dengan hasil yang diberikan salon	Tidak Puas
8	Peralatan salon yang berfungsi dengan baik (cth : gunting, <i>hair dryer</i>)	Tidak Puas
9	Shampo yang digunakan harum	Tidak Puas
10	Handuk bersih	Tidak Puas
11	Harga dengan kualitas yang diterima sesuai	Tidak Puas
12	Harga jasa yang ditawarkan terjangkau	Tidak Puas
13	Letak salon mudah di akses	Tidak Puas
14	<i>Discount</i> rutin pada <i>event</i> tertentu	Tidak Puas
15	<i>Interior</i> salon yang menarik	Tidak Puas
16	Kapasitas ruang tunggu yang tersedia memadai	Tidak Puas
17	Kursi pada ruang tunggu nyaman	Tidak Puas
18	Kursi pada ruang gunting rambut nyaman	Tidak Puas
19	Penerangan ruang tunggu salon memadai	Tidak Puas
20	Peralatan salon lengkap	Tidak Puas
21	Peralatan salon tertata rapih pada tempatnya	Tidak Puas
22	Ruang tunggu salon bebas dari asap rokok	Tidak Puas
23	Sirkulasi udara pada ruang tunggu baik	Tidak Puas
24	Toilet bersih dari sisa kotoran dan <i>tissue</i>	Tidak Puas
25	Toilet harum	Tidak Puas
26	Toilet tidak licin	Tidak Puas
27	Lamanya menunggu dilayani	Tidak Puas
28	Ketepatan dalam memberikan kembalian	Tidak Puas
29	Konsistensi kualitas pelayanan	Tidak Puas

6. Usulan prioritas perbaikan yang perlu diperhatikan oleh Salon Strawberry Agar Dapat Bersaing Dengan Pesaing Dan Meningkatkan Penjualan

a) Usulan Skala Prioritas 1

Atribut yang masuk kedalam skala prioritas perbaikan 1 sebagai berikut :

- **Atribut 23 (Sirkulasi udara pada ruang tunggu)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry memasang 2-3 buah AC (*Air Conditioner*) didalam ruangan dan memasang sebuah *Air Curtain* pada pintu masuk. Ataupun dapat memasang 2 buah *ceiling fan* yang berfungsi sebagai *sirkulator* udara.

- **Atribut 2 (Kapster terampil dalam menata rambut (cth : hair do, catok))**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry lebih selektif lagi dalam menseleksi dan meningkatkan standar pemilihan kapster yang layak diterima bagi Salon Strawberry.

- **Atribut 24 (Toilet bersih dari sisa kotoran dan *tissue*)**

Sebaiknya pihak salon menyediakan sebuah tempat sampah yang diletakan didalam toilet agar setiap konsumen yang telah menggunakan *tissue* dapat membuang sampah dengan tidak sembarangan.

- **Atribut 25 (Toilet harum)**

Sebaiknya pihak salon memasang pengharum ruangan otomatis didalam toilet atau menyimpan kapur barus, sehingga keharuman toilet dapat terjaga.

- **Atribut 7 (Kesesuaian permintaan dengan hasil yang diberikan salon)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry menghimbau dan menetapkan standar atau *Standar Operating Procedure* (SOP) bagi setiap kapster agar mereka selalu ingat untuk bertanya pada konsumen apakah potongan yang mereka berikan pada konsumen sudah sesuai dengan yang konsumen harapkan atau belum.

- **Atribut 3 (Kapster terampil dalam menggunting rambut)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry lebih selektif lagi dalam menseleksi dan meningkatkan standar pemilihan kapster yang layak diterima bagi Salon Strawberry. Hal ini dikarenakan

jasa pengguntingan rambut ini merupakan jasa yang sangat sering digunakan dan sangat digemari oleh konsumen.

- **Atribut 22 (Ruang tunggu salon bebas dari asap rokok)**

Sebaiknya pihak salon membagi fasilitas pelayanannya menjadi dua ruangan, 1 ruangan *smooking area* dan 1 ruangan *no smooking area*. Untuk *smooking area* peneliti mengusulkan agar diberika *exhaust fan* agar asap yang berada diruangan dapat dengan cepat terhisap keluar.

b) Usulan Skala Prioritas 2

Atribut yang masuk kedalam skala prioritas perbaikan 2 sebagai berikut :

- **Atribut 16 (Kapasitas ruang tunggu yang tersedia)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry mengganti sofa menjadi kursi tunggu sebanyak 2 hingga 3 kursi.

- **Atribut 17 (Kenyamanan kursi pada ruang tunggu)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry memfasilitasi setiap kapsternya dengan *barber pouch* untuk menyimpan peralatan salon, sehingga peralatan yang kapster bawa dapat dibawa dan disimpan secara rapih dan teratur.

- **Atribut 26 (Toilet tidak licin)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry mempekerjakan seorang *office boy* dan memberikan penjadwalan rutin untuk membersihkan toilet setiap 2 jam hingga 3 jam 1 kali.

c) Usulan Skala Prioritas 3

Atribut yang masuk kedalam skala prioritas perbaikan 3 sebagai berikut :

- **Atribut 8 (Peralatan salon yang berfungsi dengan baik (cth : gunting, hair dryer)**

Sebaiknya pihak salon melakukan pengecekan rutin pada alat-alat yang dimiliki oleh salon, minimal 1 bulan 1 kali. Dan melakukan penyetakan alat-alat salon, sehingga bila ada alat salon yang secara mendadak rusak, dapat langsung diganti dengan alat yang baru.

- **Atribut 4 (Kapster memiliki tutur kata yang baik)**

Sebaiknya pihak salon dapat terus meningkatkan performansinya dalam segi tutur kata yang baik dengan cara melakukan *training* secara rutin dalam segi *softskill*.

- **Atribut 20 (Kelengkapan peralatan salon)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry dapat terus meng-*update* fasilitas yang dimiliki oleh salon seperti menambahkan beberapa jasa atau pelayanan baru seperti jasa perawatan tubuh (ex. spa, *manicure pedicure, waxing*).

- **Atribut 6 (Kebersihan hasil pencucian rambut sebelum dan setelah gunting rambut)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry secara rutin melakukan training mengenai pencucian rambut secara rutin, agar dapat terus mempertahankan performansi yang sudah baik saat ini dan dapat menjadi lebih baik dibandingkan dengan Salon Anata.

- **Atribut 29 (Konsistensi kualitas pelayanan)**

Sebaiknya agar Salon Strawberry secara rutin melakukan training agar dapat terus mempertahankan performansi yang sudah baik saat ini dan dapat menjadi lebih baik dibandingkan dengan Salon Anata.

- **Atribut 10 (Kebersihan handuk)**

Sebaiknya pihak salon dapat melakukan pergantian rutin pada handuk yang dipakai maksimal 1 tahun 1 kali. Peneliti melihat bahwa warna handuk yang dimiliki oleh Salon Strawberry sudah kusam dan sudah selayaknya diganti dengan yang baru, sehingga konsumen lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan merasa lebih nyaman.

d) Usulan Skala Prioritas 4

Atribut yang masuk kedalam skala prioritas perbaikan 4 sebagai berikut :

- **Atribut 9 (Shampo yang digunakan harum)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry terus mempertahankan keharuman shampo yang dimilikinya, dimana sampo yang digunakan oleh Salon Strawberry sudah memiliki harum buah Strawberry.

- **Atribut 15 (Interior salon yang menarik)**

Sebaiknya pihak salon dapat mengurangi penempelan poster yang berada di dinding.

- **Atribut 21 (Peralatan salon tertata rapih pada tempatnya)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry memfasilitasi setiap kapsternya dengan *barber pouch* untuk menyimpan peralatan

salon, sehingga peralatan yang kapster bawa dapat dibawa dan disimpan secara rapih dan teratur.

- **Atribut 28 (Ketepatan dalam memberikan kembalian)**

Sebaiknya pihak salon dapat terus mempertahankan performansi terhadap atribut ini.

- **Atribut 5 (Kebersihan cermin yang digunakan untuk proses gunting rambut)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry dapat terus mempertahankan standar kebersihan carmin yang dimilikinya.

- **Atribut 19 (Penerangan ruang tunggu salon memadai)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry Gardujati dapat menambahkan beberapa lampu pada sisi-sisi ruangan tertentu, karena adanya beberapa sisi yang masih sedikit remang-remang.

- **Atribut 18 (Kursi pada ruang gunting rambut nyaman)**

Sebaiknya pihak Salon tetap mempertahankan kursi gunting yang ada, karena bila kursi gunting digantipun peneliti menilai bahwa dampak yang diberikan oleh kursi yang lebih nyaman tidak signifikan. Hal ini dikarenakan konsumen menilai kenyamanan kursi gunting rambut tidaklah begitu penting.

e) **Usulan Skala Prioritas 5**

Atribut yang masuk kedalam skala prioritas perbaikan 5 sebagai berikut :

- **Atribut 11 (Harga dengan kualitas yang diterima sesuai)**

Dengan peningkatan kualitas yang ada sebaiknya pihak Salon Strawberry dapat melakukan peningkatan harga secara

bertahap, sehingga konsumen dapat menyesuaikan dengan peningkatan harga yang pihak salon lakukan.

- **Atribut 1 (Keramahan kapster terhadap pelanggan)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry dapat menjaga performansi keramahan salon dengan cara melakukan training dalam segi *softskill*.

f) Usulan Skala Prioritas 6

Atribut yang masuk kedalam skala prioritas perbaikan 6 sebagai berikut :

- **Atribut 14 (Discount rutin pada event tertentu)**

Sebaiknya pihak salon mempublikasikan informasi mengenai discount yang ada melalui media social seperti LINE, Facebook dan Twitter atau menggunakan jasa media masa seperti koran. Melalui hasil kuseioner yang peneliti lakukan konsumen lebih banyak membaca surat kabar Pikiran Rakyat. Sehingga jika pihak salon berminta mempublikasikan Salon Strawberry dapat mempublikasikannya lewat Surat Kabar Pikiran Rakyat.

g) Usulan Skala Prioritas 7

Atribut yang masuk kedalam skala prioritas perbaikan 7 sebagai berikut :

- **Atribut 12 (Harga jasa yang ditawarkan terjangkau)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry meningkatkan kualitas jasa pelayanan salon dibandingkan dengan mempertahankan harga jasa yang murah.

- **Atribut 13 (Letak salon mudah di akses)**

Sebaiknya Salon Strawberry memasang tiang penanda agar konsumen dapat dengan mudah mengenal lokasi salon.

- **Atribut 27 (Lamanya menunggu dilayani)**

Sebaiknya pihak Salon Strawberry dapat terus mempertahankan kinerjanya tersebut.

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak salon sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki, berikut saran yang diberikan oleh peneliti yaitu :

- Sebaiknya pihak Salon Strawberry menyediakan majalah fashion untuk dibaca oleh konsumen saat menunggu dilayani.
- Sebaiknya pihak Salon Strawberry memberikan sebuah aqua gelas gratis, sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pihak salon.
- Sebaiknya pihak salon menyediakan fasilitas *wi-fi*, agar konsumen tidak merasa bosan saat menunggu.
- Sebaiknya pihak Salon Strawberry menyediakan fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu debit/kredit bank BCA, karena 64% konsumen menyatakan dirinya sering menggunakan kartu debit/kredit bank BCA.
- Sebaiknya pihak Salon Strawberry memutar lagu jenis Pop, Jazz dan Classic. Karena sebesar 56% konsumen menyukai jenis lagu pop saat menunggu dilayani, 25% menyatakan menyukai jenis lagu Jazz, dan 20% konsumen menyatakan dirinya menyukai jenis lagu Classic.