

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di XQusite Photography Bandung, penulis dapat menarik kesimpulan dan mencoba untuk memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap para konsumennya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebarakan pada 35 responden yang mana mayoritas dari responden adalah berjenis kelamin wanita dengan rata-rata usia 17-25 tahun dan mayoritas pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa maka dapat ditarik kesimpulan :

- ❖ Mayoritas responden memilih XQusite Photography karena XQusite Photography telah memberikan kualitas layanan yang cukup berhasil memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Dimana konsumen merasakan perhatian dari XQusite Photography. Tidak hanya merasa diperhatikan, ada faktor lain seperti peralatan yang cukup lengkap dan modern, kenyamanan dan kebersihan ruangan, profesionalisme kerja, serta kualitas hasil foto yang sangat memuaskan.
- ❖ Perkembangan teknologi sekarang ini membuat persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat, salah satunya dalam bidang jasa fotografi. Faktor penentu keberhasilan dari suatu keberadaan suatu perusahaan adalah dapat dilihat dari loyalitas dari pelanggannya. Berdasarkan hasil perhitungan kuisioner yang telah disebarakan kepada 35 responden menyatakan bahwa mayoritas responden cukup loyal dan loyalitas ini tercipta dari kualitas jasa yang diberikan oleh XQusite Photography. Melalui kualitas

layanan jasa tersebut dengan respon perusahaan yang siap sedia melayani pelanggan, akan membuat pelanggan merasakan diperhatikan dan merasa senang serta puas. Sehingga timbal balik (feed back) yang diberikan pelanggan adalah dengan loyalitas yang dapat ditandai dengan adanya pemakaian jasa ulang secara teratur, adanya pembelian diluar lini produk dan jasa, memberikan referensi kepada orang lain, dan kebal terhadap tarikan pesaing. Dalam penelitian ini responden dikatakan cukup loyal dapat dilihat dari persentase yang besar dalam memberikan referensi kepada orang lain, sehingga dengan demikian dari hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan adanya hubungan yang cukup erat antara kualitas jasa layanan studio foto dengan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Setelah mengadakan penelitian, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi XQusite Photography yaitu :

- ❖ Kelengkapan fasilitas masih perlu dikembangkan, untuk itu harus lebih diperhatikan lagi untuk berkreasi dan melakukan berbagai inovasi, berusaha mencari informasi tentang apa dibutuhkan konsumen sebagai pemakai jasa foto.
- ❖ Agar XQusite Photography dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan loyalitas konsumennya, XQusite Photography harus dapat terus dan lebih meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan pada para konsumennya. Jika dilihat dari analisis data kuisisioner XQusite Photography harus lebih meningkatkan kualitas layanan dalam :

Tangible

Sarana parkir dan ruang tunggu agar dapat diperhatikan lagi supaya menjadi lebih baik dan lebih memadai sehingga konsumen dapat merasa nyaman.

Empathy

Cukup baik namun tetap harus ditingkatkan dan lebih dikembangkan lagi.

Reliability

Pemrosesan waktu hasil foto agar diperhatikan lebih lagi dan ditingkatkan lagi ketepatan waktunya agar dapat sesuai dengan yang dijanjikan sehingga konsumen merasa puas dan tidak menunggu terlalu lama.

Responsiveness

Cukup baik namun tetap harus ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya, namun ada yang perlu lebih diperhatikan lagi yaitu waktu tunggu giliran foto yang belum cukup sesuai dengan keinginan konsumen.

Assurance

Sangat baik, namun tetap harus ditingkatkan dan dikembangkan agar menjadi lebih baik lagi.