

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih jasa salon adalah :

- Kesesuaian hasil potong rambut dengan permintaan
- Kelengkapan fasilitas dan peralatan salon yang digunakan
- Fungsi peralatan salon yang digunakan (cth : gunting, *hair dryer*, dll)
- Kebersihan cermin yang digunakan
- Kebersihan hasil pencucian rambut sebelum dan setelah gunting rambut
- Kebersihan handuk yang digunakan
- Kelengkapan pelayanan salon (*cuci+blow*, *cuci+potong+blow*, *creambath*, dll)
- Keharuman shampo yang digunakan
- Kualitas obat-obatan rambut yang digunakan
- Ketepatan hasil perawatan rambut yang diinginkan
- Kesesuaian kualitas dan pelayanan harga salon yang diberikan
- Kesesuaian daftar harga terhadap perawatan rambut yang diambil dengan harga yang dibayar
- Ketersediaan potongan harga untuk paket-paket tertentu
- Kesesuaian kualitas obat-obatan rambut dengan harga yang tertera
- Kemudahan lokasi untuk dijangkau dan dilalui kendaraan umum
- Ketersediaan promosi melalui media sosial (*facebook*, *twitter*, *blackberry messenger*)
- Ketersediaan pelayanan khusus untuk member (potongan harga, *voucher* gratis potong)

- Ketersediaan potongan harga pada *event* tertentu
- Keramahan kapster dalam melayani konsumen
- Keterampilan kapster dalam menata rambut (cth : *hair do*, catok)
- Pengetahuan kapster mengenai jenis-jenis pelayanan salon
- Ketanggapan kapster dalam melayani dan merespon keluhan konsumen
- Kemampuan kapster untuk bertutur kata sopan santun
- Lamanya waktu menunggu untuk dilayani
- Ketepatan layanan kasir dalam melayani pembayaran
- Keramahan kasir dalam melayani konsumen
- Kemudahan proses pembayaran
- Kemudahan reservasi atau pemesanan tempat
- Tingkat kerapihan fasilitas salon
- Kemenarikan tampilan tempat salon (*eye-catching*)
- Tingkat kebersihan salon
- Tingkat kenyamanan salon
- Tingkat sirkulasi udara di dalam salon
- Kapasitas kursi ruang tunggu yang tersedia
- Kenyamanan kursi ruang tunggu
- Kenyamanan kursi pelayanan perawatan rambut
- Kapasitas tempat parkir salon yang tersedia
- Keamanan tempat parkir

2. Keunggulan dan kelemahan dari Don's Salon dibandingkan dengan pesaing utama di daerah Babakan Jeruk terutama Fang Salon adalah :

➤ Keunggulan Don's Salon

- Kesesuaian hasil potong rambut dengan permintaan konsumen
- Kebersihan cermin yang digunakan
- Kebersihan hasil pencucian rambut sebelum dan setelah gunting rambut
- Kebersihan handuk yang digunakan

- Keharuman shampo yang digunakan
  - Kualitas obat-obatan rambut yang digunakan
  - Kesesuaian kualitas dan pelayanan harga salon yang diberikan
  - Kesesuaian daftar harga terhadap perawatan rambut yang diambil dengan harga yang dibayar
  - Ketersediaan potongan harga untuk paket-paket tertentu
  - Kesesuaian kualitas obat-obatan rambut dengan harga yang tertera
  - Ketersediaan pelayanan khusus untuk member (potongan harga, *voucher* gratis potong)
  - Ketersediaan potongan harga pada *event* tertentu
  - Keramahan kapster dalam melayani konsumen
  - Keterampilan kapster dalam menata rambut (cth : *hair do*, catok)
  - Pengetahuan kapster mengenai jenis-jenis pelayanan salon
  - Ketanggapan kapster dalam melayani dan merespon keluhan konsumen
  - Kemampuan kapster untuk bertutur kata sopan santun
  - Lamanya waktu menunggu untuk dilayani
  - Keramahan kasir dalam melayani konsumen
  - Kemudahan reservasi atau pemesanan tempat
  - Tingkat kebersihan salon
  - Kenyamanan kursi pelayanan perawatan rambut
  - Kapasitas tempat parkir salon yang tersedia
  - Keamanan tempat parkir
- Kelemahan Salon Don's
- Kelengkapan fasilitas dan peralatan salon yang digunakan
  - Fungsi peralatan salon yang digunakan (cth : gunting, *hair dryer*, dll)
  - Kelengkapan pelayanan salon (*cuci+blow*, *cuci+potong+blow*, *creambath*, dll)

- Ketepatan hasil perawatan rambut yang diinginkan
  - Kemudahan lokasi untuk dijangkau dan dilalui kendaraan umum
  - Ketersediaan promosi melalui media sosial (*facebook, twitter, blackberry messenger*)
  - Ketepatan layanan kasir dalam melayani pembayaran
  - Kemudahan proses pembayaran
  - Tingkat kerapihan fasilitas salon
  - Kemenarikan tampilan tempat salon (*eye-catching*)
  - Tingkat kenyamanan salon
  - Tingkat sirkulasi udara di dalam salon
  - Kapasitas kursi ruang tunggu yang tersedia
  - Kenyamanan kursi ruang tunggu
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Don's Salon masih dapat dikatakan belum begitu memuaskan, di mana dapat dilihat berdasarkan dari variabel-variabel yang ditanyakan, masih terdapat banyak variabel-variabel yang belum memuaskan konsumen Don's Salon. Variabel-variabel tersebut dapat dilihat di bawah ini :
- Variabel-variabel yang belum memuaskan
    - Kesesuaian hasil potong rambut dengan permintaan konsumen
    - Kelengkapan fasilitas dan peralatan salon yang digunakan
    - Fungsi peralatan salon yang digunakan (cth : gunting, *hair dryer*, dll)
    - Kebersihan handuk yang digunakan
    - Kelengkapan pelayanan salon (cuci+*blow*, cuci+potong+*blow, creambath*, dll)
    - Keharuman shampo yang digunakan
    - Ketepatan hasil perawatan rambut yang diinginkan
    - Kesesuaian kualitas dan pelayanan harga salon yang diberikan
    - Keterampilan kapster dalam menata rambut (cth : *hair do*, catok)

- Ketanggapan kapster dalam melayani dan merespon keluhan konsumen
  - Lamanya waktu menunggu untuk dilayani
  - Tingkat kerapihan fasilitas salon
  - Kapasitas kursi ruang tunggu yang tersedia
- Variabel-variabel yang sudah memuaskan
- Kebersihan cermin yang digunakan
  - Kebersihan hasil pencucian rambut sebelum dan setelah gunting rambut
  - Kualitas obat-obatan rambut yang digunakan
  - Kesesuaian daftar harga terhadap perawatan rambut yang diambil dengan harga yang dibayar
  - Ketersediaan potongan harga untuk paket-paket tertentu
  - Kesesuaian kualitas obat-obatan rambut dengan harga yang tertera
  - Kemudahan lokasi untuk dijangkau dan dilalui kendaraan umum
  - Ketersediaan promosi melalui media sosial (*facebook, twitter, blackberry messenger*)
  - Ketersediaan pelayanan khusus untuk member (*potongan harga, voucher gratis potong*)
  - Ketersediaan potongan harga pada *event* tertentu
  - Keramahan kapster dalam melayani konsumen
  - Pengetahuan kapster mengenai jenis-jenis pelayanan salon
  - Kemampuan kapster untuk bertutur kata sopan santun
  - Ketepatan layanan kasir dalam melayani pembayaran
  - Keramahan kasir dalam melayani konsumen
  - Kemudahan proses pembayaran
  - Kemudahan reservasi atau pemesanan tempat
  - Kemenarikan tampilan tempat salon (*eye-catching*)
  - Tingkat kebersihan salon

- Tingkat kenyamanan salon
- Tingkat sirkulasi udara di dalam salon
- Kenyamanan kursi ruang tunggu
- Kenyamanan kursi pelayanan perawatan rambut
- Kapasitas tempat parkir salon yang tersedia
- Keamanan tempat parkir

4. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari cabang Salon Don's yang seharusnya dilakukan yaitu sebagai berikut :

➤ *Segmentation*

Segmentasi dari Salon Don's yaitu :

- Segmentasi Demografis yaitu jenis kelamin, usia, dan pekerjaan
- Segmentasi Psikografis yaitu informasi mengetahui tentang Don's Salon dan informasi mengetahui salon secara umum
- Segmentasi Perilaku yaitu uang saku perbulan, pendapatan perbulan, frekuensi penggunaan jasa salon, jenis jasa yang sering digunakan, radio yang sering didengar, surat kabar yang sering dibaca, jenis majalah yang disukai, wangi shampo yang disukai, media sosial yang dimiliki, dan jenis lagu yang disukai

➤ *Targeting*

*Targeting* dari Salon don's yaitu :

- Jenis Kelamin : Wanita/Pria
- Usia : 21 – 30 tahun
- Informasi mengetahui Don's Salon : Teman
- Pekerjaan : Mahasiswa/i dan Swasta
- Uang saku perbulan : Rp. 1.000.000,00 s/d < Rp. 3.000.000,00
- Pendapatan perbulan : Rp. 2.500.000,00 s/d < Rp.5.000.000,00
- Frekuensi menggunakan jasa salon : 1 bulan 1x
- Jasa salon yang sering digunakan : Gunting rambut

- Informasi mengenai salon secara umum : Teman
- Radio yang sering didengar : Prambors Radio
- Surat kabar yang sering dibaca : Pikiran Rakyat dan Kompas
- Jenis majalah yang disukai : Majalah Fashion
- Wangi shampo yang disukai : Buah
- Media sosial yang dimiliki : *LINE*
- Jenis lagu yang disukai : Pop

➤ *Positioning*

*Positioning* dari Don's Salon yaitu :

*Positioning* usulan yang tepat untuk Don's Salon Babakan Jeruk didapatkan berdasarkan dari keunggulan dan variabel yang paling dipentingkan oleh konsumen. Dilihat dari hasil analisis gabungan, Don's Salon Babakan Jeruk memiliki kelebihan dalam hal kebersihan hasil potong, keramahan kapster, ketersediaan potongan harga, dan harga yang sesuai dalam perawatan rambut. Maka slogan yang dapat dipakai untuk mewakili Don's Salon Babakan Jeruk adalah "*Enjoy Your New Hairstyle with Don's Salon*". Slogan yang diberikan tersebut memiliki arti bagi Don's Salon Babakan Jeruk yaitu sebagai salon yang memberi kenyamanan pelayanan, kebersihan potong rambut, hasil sesuai yang diinginkan, dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Dengan slogan yang diberikan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi Don's Salon Babakan Jeruk dan dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen.

5. Upaya dan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada Don's Salon agar dapat mengungguli salon-salon lainnya dan mencapai target penjualan yang diharapkan adalah sebagai berikut :
  - Meningkatkan kualitas kelengkapan pelayanan adalah dengan lebih mengetahui dan belajar lebih lagi pelayanan salon yang sekarang sedang diinginkan konsumen.

- Memperbaharui peralatan dan melengkapi fasilitas peralatan pada Don's Salon yang sesuai dengan pelayanan yang tersedia di Don's Salon, bila perlu memperbanyak lagi alat-alat yang dapat meningkatkan kinerja kapster untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya.
- Menanyakan kesesuaian perawatan pelayanan tersebut untuk lebih meyakinkan akan ketepatan hasil yang diberikan kepada konsumen dan melakukan pengecekan yang akan menghasilkan perawatan yang sesuai dengan hasil yang diinginkan konsumen.
- Mengganti kursi menjadi kursi besi panjang yang berkapasitas 3 orang untuk kenyamanan konsumen.
- Memperbaharui dan memperhatikan hal tentang fungsi alat-alat salon yang digunakan karena dapat memberikan dampak yang baik bagi konsumen serta meningkatkan kualitas penjualan yang dalam hal ini berupa jasa.
- Meningkatkan kerapian yang ada di Don's Salon. Penataan letak alat-alat serta fasilitas yang lainnya lebih diperhatikan lagi sehingga dapat mempermudah bagi kapster untuk mengambil sesuatu dengan mudah. Manajemen penataan letak tersebut harus sesuai dengan kepentingan bagi kapster yang setiap waktu memakai alat tersebut agar efisien dan yang pastinya mempermudah pengaturan tempat tersebut. Dengan begitu akan terlihat rapih dan memberikan suasana yang enak bagi konsumen juga yang melihatnya.
- Menambahkan *speaker* untuk mendengarkan lagu maupun radio agar meningkatkan tingkat kenyamanan yang ada sehingga dapat berdampak positif pada konsumen yang datang.
- Memasang spanduk atau papan nama dari salon tersebut untuk menunjang terlihatnya salon yang ada di daerah tersebut.
- Memiliki kemampuan media sosial yang lebih lagi untuk ditingkatkan agar penggunaan media sosial dapat digunakan untuk menunjang peningkatan penjualan. Media sosial yang sekiranya diusulkan adalah



*Line, BBM, dan Instagram.* Berdasarkan media sosial yang banyak digunakan tersebut setidaknya dimiliki beberapa oleh Don's Salon untuk melakukan promosi-promosi kedepannya.

- Memperbaiki tampilan dari salon seperti menambahkan poster-poster model rambut yang sekarang lagi *booming* atau menempel *wallpaper* seperti Fang Salon namun dengan tema yang berbeda sehingga dapat memperbaiki kenyamanan akan tampilan pada Don's Salon.
- Penambahan setidaknya satu karyawan untuk membantu salon agar semua dapat dilakukan dengan efisien. Sehingga pekerjaan tidak menjadi menumpuk untuk dilakukan sendiri. Penambahan karyawan juga dilihat dari pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan agar penambahan tersebut menjadi efektif .
- Alternatif penambahan alat pembayaran digital untuk membantu kemudahan pembayaran atau bila penambahan pembayaran digital ini bagi pihak Don's Salon dirasakan sulit atau kurang mampu maka dapat disediakan uang pengembalian yang selalu ada tersedia sehingga transaksi pembayaran dengan uang tunai dapat dengan mudah dilakukan.
- Mengganti atau penambahan kipas angin dinding atau kipas angin gantung.
- Pergantian rutin pada handuk yang dipakai maksimal 1 tahun 1 kali. Peneliti melihat bahwa warna handuk yang dimiliki oleh Don's Salon sudah terlihat kusam dan sudah seleyaknya diganti dengan yang baru, sehingga konsumen lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan merasa lebih nyaman.
- Memperbaiki kualitas pemotongan yang cepat tersebut untuk disesuaikan dengan kecepatan agar tidak terjadi seperti rambut yang tercabut tersebut. Hal ini juga harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen yang dapat menurun apabila konsumen tersebut tidak merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Don's Salon untuk dapat mencapai target penjualan dan memenangkan persaingan, serta saran untuk mengembangkan penelitian ini. Adapun saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

- Sebaiknya Don's Salon melakukan perbaikan dari variabel yang belum diteliti.
- Sebaiknya penelitian dilakukan dengan melihat loyalitas dari konsumen terhadap jasa salon itu.
- Sebaiknya penelitian dilakukan dengan membandingkan dengan pesaingnya lainnya.
- Sebaiknya penelitian dilakukan dengan memperhatikan *brand equity* dari jasa salon tersebut.

