

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan maka perumusan masalah yang ada pun dapat dijawab berupa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

##### **1. Faktor atau atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan jasa Salon Headquarters**

- Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan
- Kejelasan keterangan mengenai macam-macam pelayanan yang ada pada meja kasir
- Kejelasan keterangan mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan pada meja kasir
- Keanekaragaman jenis makanan dan minuman yang ditawarkan (gratis)
- Kualitas peralatan salon yang digunakan (cth: steamer, hairdryer, dll)
- Kerapihan hasil potongan rambut
- Kesesuaian hasil cat rambut dengan permintaan konsumen
- Kenyamanan proses terapi yang diberikan oleh pegawai
- Ketersediaan waktu jam operasional salon (09.00-21.00)
- Kesesuaian harga dengan hasil pelayanan
- Ketersediaan potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu (contoh : potong rambut + creambath )
- Ketersediaan potongan harga untuk event-event tertentu ( Natal, tahun baru, imlek, dll )
- Kemudahan mencari lokasi salon di dalam lingkungan Mall oleh konsumen
- Ketersediaan kartu member agar pelanggan mendapat potongan harga
- Kejelasan papan nama salon

- Frekuensi promosi melalui media cetak (koran, majalah )
- Frekuensi promosi melalui media elektronik (radio)
- Frekuensi promosi melalui media sosial/internet (instagram, twitter,path, dll)
- Ketersediaan tawaran special pada pembayaran bank tertentu (debit/credit)
- Pengetahuan yang dimiliki pegawai( kasir, stylist, terapis) mengenai produk/jasa yang ditawarkan
- Kemampuan pegawai stylist dalam menata rambut
- Kemampuan pegawai terapis dalam melakukan refleksi
- Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani konsumen
- Kebersihan dan kerapihan pakaian pegawai dalam pelayanan
- Kecepatan pegawai dalam menanggapi keperluan konsumen
- Kemampuan komunikasi pegawai dalam menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan
- Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik
- Kecepatan dalam melakukan jasa (contoh: potong rambut)
- Kecepatan dalam pembayaran di kasir
- Kemudahan cara pembayaran (cash, debit, atau kartu kredit)
- Pencahayaan ruangan salon
- Kenyamanan suhu ruangan salon
- Kualitas musik yang diputar untuk pelanggan
- Ketersediaan majalah untuk dibaca pelanggan
- Ketersediaan cara dari pihak salon untuk menerima kritik/saran
- Kecukupan jumlah meja dan kursi pelayanan untuk konsumen
- Kenyamanan kursi salon
- Kecukupan kursi tunggu ( waiting list )
- Keamanan di lingkungan salon
- Kebersihan ruangan salon

- Kecukupan jumlah terminal listrik untuk alat salon dan konsumen pribadi pada setiap meja salon
- Kemenarikan Desain Interior dari salon

## 2. Targeting yang tepat Untuk Salon Headquarters

### ➤ Segmentation

Peneliti melakukan segmentasi terhadap salon Headquarters menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 110 responden yang berkunjung dan menerima proses jasa dari salon Headquarters. Pertanyaan mengenai segmentasi dibagi menjadi 3 bagian yaitu bagian demografis, geografis, dan perilaku konsumen. Dari hasil kuesioner peneliti mendapat karakteristik konsumen yang berkunjung sehingga peneliti dapat menyimpulkan target salon Headquarters.

### ➤ Targetting

Berdasarkan segmentasi yang didapat dari hasil kuesioner penelitian maka target pasar yang harus dilakukan salon Headquarters adalah pegawai negeri/swasta yang berdomisili Bandung kota dengan usia 30-40 tahun, dengan penghasilan bagi yang sudah bekerja minimal 5 juta per bulan serta pelajar/mahasiswa dengan uang jajan per bulan tidak kurang dari 2 juta per bulan diluar dari biaya kos atau makan pelajar/mahasiswa tersebut. Serta pegawai negeri/swasta yang sehabis pulang kerja sekitar pukul 18.00 ke atas dengan tujuan ingin menggunting rambutnya 1 bulan sekali dan mencari informasi tentang salon tersebut dari media sosial.

### ➤ Positioning

Berdasarkan data yang didapat dari segmentasi dan targeting maka salon Headquarters sebaiknya memposisikan diri sebagai salon yang menawarkan *premium service* sehingga berbeda dengan salon lainnya seperti menawarkan jasa dengan seluruh *hair stylish* yang professional dan menggunakan produk yang terpercaya yaitu Loreal, berkomunikasi dengan pelanggan ketika sedang melakukan pelayanan, memberi pengetahuan mengenai jenis dan model rambut yang diinginkan agar tidak terjadi salah

potong, menawarkan minuman kepada setiap pelanggan yang datang, serta menyediakan *stylish* maupun terapis yang cukup pada saat jam pulang kerja dengan fasilitas yang menunjang pelanggan ketika berada di salon seperti kursi tunggu yang nyaman serta potongan harga khusus pada saat jam pulang kerja. Semua pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin karena sebagian besar pelanggan yaitu hanya kebetulan lewat, sehingga apabila pelayanan yang diberikan sangat memuaskan diharapkan pelanggan tersebut dapat berkunjung ke salon Headquarters kembali. Mengingat dewasa ini penggunaan aplikasi *online* sangat tinggi di kalangan masyarakat Bandung maka salon Headquarters juga sebaiknya meningkatkan promosinya melalui media sosial dan bila memungkinkan membuka cabang baru atau berpindah lokasi ke daerah Bandung kota karena sebagian besar pelanggan bertempat tinggal di Bandung kota.

### **3. Faktor-faktor dalam bersaing yang menjadi keunggulan dan kelemahan serta prioritas perbaikan salon Headquarters menurut pelanggan saat ini**

- Faktor Keunggulan Salon Headquarters
  - Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani konsumen
  - Keanekaragaman jenis makanan dan minuman yang ditawarkan (gratis)
  - Kebersihan ruangan salon
  - Kejelasan keterangan mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan pada meja kasir
  - Kejelasan papan nama salon
  - Kecepatan pegawai dalam menanggapi keperluan konsumen
  - Kemampuan pegawai stylist dalam menata rambut
  - Kesesuaian hasil cat rambut dengan permintaan konsumen
  - Kemampuan pegawai terapis dalam melakukan refleksi

- Kesesuaian harga dengan hasil pelayanan
  - Kecukupan jumlah meja dan kursi pelayanan untuk konsumen
  - Kenyamanan proses terapi yang diberikan oleh pegawai
  - Ketersediaan tawaran special pada pembayaran bank tertentu (debit/credit)
  - Kemudahan cara pembayaran (cash, debit, atau kartu kredit)
  - Ketersediaan kartu member agar pelanggan mendapat potongan harga
  - Kebersihan dan kerapihan pakaian pegawai dalam pelayanan
  - Ketersediaan waktu jam operasional salon (09.00-21.00)
  - Kualitas peralatan salon yang digunakan (cth: steamer, hairdryer, dll)
  - Kenyamanan kursi salon
  - Kenyamanan suhu ruangan salon
  - Kerapihan hasil potongan rambut
  - Pengetahuan yang dimiliki pegawai( kasir, stylist, terapis) mengenai produk/jasa yang ditawarkan
  - Keamanan di lingkungan salon
  - Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan
  - Pencahayaan ruangan salon
  - Kecepatan dalam melakukan jasa (contoh: potong rambut)
  - Kejelasan keterangan mengenai macam-macam pelayanan yang ada pada meja kasir
  - Kecukupan jumlah terminal listrik untuk alat salon dan konsumen pribadi pada setiap meja salon
- Faktor yang menjadi kelemahan dan prioritas perbaikan salon Headquarters
- Ketersediaan cara dari pihak salon untuk menerima kritik/saran
  - Frekuensi promosi melalui media elektronik (radio)
  - Kecukupan kursi tunggu ( waiting list )

- Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik
- Frekuensi promosi melalui media sosial/internet ( instagram, twitter,path, dll)
- Frekuensi promosi melalui media cetak (koran, majalah )
- Kualitas musik yang diputar untuk pelanggan
- Kemenarikan Desain Interior dari salon
- Kemudahan mencari lokasi salon di dalam lingkungan Mall oleh konsumen
- Ketersediaan potongan harga untuk event-event tertentu ( Natal, tahun baru, imlek, dll )
- Ketersediaan potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu (cth : potong rambut + creambath )
- Kemampuan komunikasi pegawai dalam menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan
- Kecepatan dalam pembayaran di kasir
- Ketersediaan majalah untuk dibaca pelanggan

#### **4. Strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh pemilik salon Headquarters**

- Sebaiknya pemilik salon memberikan tempat agar pelanggan dapat memberikan kritik/saran pada meja kasir sehingga aspirasi pelanggan dapat kita ketahui maupun kinerja dari karyawan kita sendiri agar dapat meningkatkan agar dapat memperbaiki yang kurang dan menambah profit salon Headquarters
- Salon Headquarters mulai memberikan informasi maupun promo yang menarik kepada pelanggan melalui radio, karena radio merupakan salah satu media promosi yang baik dan sering didengar oleh responden salon setiap harinya.
- Menambah jumlah kursi tunggu yang saat ini hanya terdapat 1 sofa dengan kapasitas 3 orang, pihak salon dapat menambah setidaknya

1 lagi sofa agar pelanggan yang sedang menunggu antrean dapat nyaman dan beristirahat sejenak dengan baik.

- Mulai melakukan promosi melalui media sosial (instagram, path, twitter). Promosi yang baik tentu harus memiliki kualitas promosi yang baik juga, seperti contohnya pada instagram, jika kualitas hasil foto maupun video yang terdapat pada akun salon Headquarters bagus dan menarik tentu konsumen akan semakin tertarik untuk berkunjung ke salon Headquarters.
- Salon Headquarters mulai melakukan promosi melalui media koran atau majalah agar konsumen dapat mengetahui lebih banyak mengenai letak maupun promosi yang sedang dilakukan oleh salon Headquarters.
- Salon Headquarters memutar lagu yang lebih tenang seperti lagu jazz, bossa nova maupun instrument lagu klasik sehingga dapat membuat situasi salon menjadi lebih tenang dan santai agar pelanggan merasa nyaman berada di lingkungan salon.
- Membuat perubahan seperti melapisi tembok dengan wallpaper yang menarik serta melakukan pergantian parkit kayu pada lantai salon Headquarters agar terlihat baru dan lebih elegan.
- Memindahkan lokasi toko di dekat metro apabila memungkinkan. Bila posisi salon lebih dekat dengan metro dimana metro adalah toko yang tersambung langsung dengan tempat parkir tentu setidaknya pasti pengunjung yang ingin masuk ke mall melalui toko metro tentu akan melewati salon Headquarters setelahnya, sehingga banyak pengunjung yang lebih tahu mengenai lokasi Headquarters.
- Sesuai dengan target Headquarters yang kebanyakan pelanggannya berujung pada jam pulang kantor sampai malam, pihak salon dapat memberikan diskon khusus pada jam tersebut, sehingga pelanggan merasa lebih tertarik untuk datang ke salon Headquarters lebih sering lagi pada jam tersebut. Jadi pelanggan akan lebih

tertarik mengunjungi salon Headquarters tidak pada event-event tertentu saja melainkan bisa setiap hari.

- Salon dapat memberikan paket khusus jika pelanggan ingin potong rambut dengan diskon jika ingin menambah pelayanannya dengan refleksi ataupun *hair treatment* atau dengan berbagai jenis pelayanan lainnya.
- Para terapis maupun stylish dapat memberikan informasi baik mengenai produk salon yang digunakan salon Headquarters, keunggulan salon Headquarters, serta memberikan tips atau informasi tambahan mengenai kondisi rambut pelanggan agar pelanggan setelah keluar dari salon Headquarters tidak hanya mendapat pelayanan saja, tetapi mendapat informasi yang berguna juga.
- Salon Headquarters dapat membeli sebuah software sistem pembayaran untuk kasir sehingga pembayaran dapat dilakukan lebih cepat tepat dan akurat perhitungannya.
- Salon Headquarters dapat menambah koleksi majalahnya menjadi lebih baru setiap bulannya serta memilah isi majalah tersebut seperti yang berisi tentang model rambut atau informasi mengenai salon dan pengetahuan mengenai rambut sehingga majalah yang ada di Headquarters akan menunjang pengetahuan pelanggan dan bisa jadi menjadi inspirasi bagi pelanggan mengenai model rambut yang mereka inginkan.
- Pihak salon dapat menambah waktu aktif member yang tadinya hanya 1 tahun menjadi lebih lama disesuaikan dengan persetujuan dari pemilik pihak salon.
- Pihak salon dapat melakukan kerja sama dengan pihak bank sehingga terjalinnya hubungan kerja sama yang dapat membuat pelanggan salon memiliki keuntungan lebih ketika berkunjung ke salon Headquarters



## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis, usulan, dan kesimpulan yang dibuat oleh penulis, Saran yang dapat disampaikan kepada pihak salon Headquarters untuk dapat meningkatkan kinerja serta omzet dari salon diantaranya adalah sebagai berikut :

- Mempertimbangkan usulan dari penulis dan memerapkannya pada salon apabila memungkinkan
- Memfokuskan salon untuk memperbaiki faktor-faktor yang dianggap pelanggan masih kalah dibandingkan pesaing dan mempertahankan kinerja dari faktor-faktor yang menurut pelanggan sudah baik .
- Menambah deskripsi pekerjaan dari kasir dan supervisor yang ada. Sesuai dengan kebutuhan promosi salo kasir yang bertugas dapat menjadi admin media sosial salon Headquarters saat jam kerjanya. Melakukan dan menyebarkan promosi salon Headquarters di media sosial dengan menunggah foto atau video yang sudah di setujui oleh supervisor salon. Supervisor yang ada juga melakukan promosi ke media elektronik radio serta media cetak koran dan majalah.