

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Faktor-faktor yang Dipentingkan Konsumen Dalam Memilih Tempat Pijat Reflexologi

Dapat diketahui dari hasil penelitian yang diperoleh faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih tempat pijat refleksi yaitu:

- Kualitas minyak yang baik (lengket/ tidak, panas/ hangat)
- Teknik Pijat (pemilihan titik-titik area yang sakit/ pegal)
- Tepatnya lama waktu pijat dengan paket yang dipilih
- Kualitas pelayanan dengan harga
- Persaingan harga dengan kompetitor yang sejenis
- Besar potongan harga (diskon) bagi yang sudah jadi pelanggan
- Lokasi yang strategis (mudah dijangkau, sarana transportasi mendukung)
- Lahan parkir yang luar dan memadai
- Kemenarikan promosi melalui media iklan (televisi, radio)
- Kemenarikan promosi melalui media sosial (path, instagram, facebook, twitter, dsb)
- Perlakuan khusus untuk pemilik kartu member
- Kebersihan karyawan
- Ketepatan waktu pijat
- Keramahan karyawan
- Keahlian karyawan untuk memijat
- Kemudahan menemukan karyawan melalui seragam karyawan
- Ketanggapan karyawan untuk menanyakan kekuatan pijat
- Etika karyawan untuk meraba bagian yang tidak sopan

- Pengetahuan karyawan untuk membantu menyembuhkan keluhan konsumen
- Profesionalitas karyawan bekerja (karyawan fokus dalam melakukan tugasnya)
- Posisi papan nama tempat pijat reflexologi
- Menariknya tampilan luar tempat pijat
- Tempat tunggu yang nyaman
- Ruang ganti pakaian yang memadai (jumlah dan luas)
- Kebersihan tempat pijat
- Temperatur udara (AC) yang nyaman
- Sirkulasi udara didalam tempat pijat
- Pencahayaan tempat pijat yang pas
- Kenyamanan saat sedang dilakukan pemijatan (suasana yang hening, nyaman untuk pijat)
- Keamanan penitipan barang
- Ketepatan dalam transaksi pembayaran (tidak salah memberikan harga, kembalian uang)
- Kecepatan dalam melayani permintaan (pengembalian uang, request pengambilan barang, dll)
- Keramahan dalam penyambutan tamu saat konsumen memasuki tempat pijat
- Penjelasan atas lotion yang dipergunakan

6.1.2 Tingkat performansi tempat pijat reflexologi Karasia

Dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* didapatkan performansi dari pada pihak Karasia yang belum baik menurut responden. Atribut yang dianggap belum baik adalah atribut yang berada pada kuadran ke 1 dan 3. Berikut adalahh atribut yang nilai performansinya masih rendah:

- Kuadran 1
- Kemanan penitipan barang

- Besar potongan harga (diskon) bagi yang sudah jadi pelanggan
- Tempt tunggu yang nyaman
- Menariknya tampilan luar tempat pijat
- Persaingan harga dengan kompetitor yang sejenis
- Lahan parkir yang luas dan memadai
- Tepatnya lama waktu pijat dengan paket yang dipilih
- Pencahayaan tempat pijat yang pas
- Teknik pijat (pemilihan titik-titik are yang sakit/ pegal)
- Keahlian karyawan untuk memijat
- Kuadran 3
- Keramahan dalam penyambutan tamu saat konsumen memasuki tempat pijat
- Etika karyawan untuk meraba bagian yang tidak sopan

6.1.3 *Segmentation, Targetting & Positioning* tempt pijat refleksi Karasia

Kesimpulan dari kuesioner bagian *Segmentation, Targetting & Positioning* menunjukkan bahwa target dari pada tempat pijat refleksi Karasia adalah wanita maupun pria yang berusia mulai dari umur 19 hingga 41 tahun (remaja – dewasa – orang tua) rata-rata status terbanyak adalah sudah menikah. Bertempat tinggal didaerah Bandung Utara, karena letak tempat pijat refleksi Kraasia berada di daerah Bandung Utara lalu yang bekerja sebagai karyawan swasta/ pegawai negeri dengan kemampuan maksimal yang rela dikeluarkan untuk pijat refleksi per jamnya adalah Rp 50.000,00 – Rp 74.999,00.

Melihat dari bauran pemasaran & pesaing *Positioning* yang diberikan kepada pihak Karasia adalah untuk mejadi tempat pijat refleksi yang dapat memberikan kualitas pemijatan yang baik, dapat menmbantu mengatasi keluhan pelanggan. Lalu diberikan slogan ”Kami Menjamin Kualitas Pijat Yang Berkualitas”.

6.1.4 Kelebihan dan Kekurangan tempat Pijat Refleksi Karasia (Hasil perhitungan *Correspondence Analysis*)

6.1.4.1 Kelebihan-kelebihan atribut yang Dimiliki Oleh tempat pijat reflexologi Karasia dibanding dengan Kakiku.

Terdapat beberapa kelebihan yang dimiliki oleh tempat pijat reflexologi Karasia dalam melayani para konsumennya, berikut merupakan kelebihan-kelebihan yang dimiliki dibandingkan dengan Kakiku :

- Teknik pijat (pemilihan titik-titik are yang sakit/pegal)
- Tepatnya lama waktu pijat dengan paket yang dipilih
- Persaingan harga dengan kompetitor yang sejenis
- Lokasi yang strategis (mudah dijangkau, sarana transportasi mendukung)
- Ketepatan waktu pijat
- Keahlian karyawan untuk memijat
- Ketanggapan karyawan untuk menanyakan kekuatan pijat
- Etika karyawan untuk meraba bagian yang tidak sopan
- Pengetahuan karyawan untuk membantu penyembuhan keluhan konsumen
- Temperatur udara (AC) yang nyaman
- Pencahayaan tempat pijat yang pas
- Kenyamanan saat sedang dilakukan pemijatan (suasana yang hening, nyaman untuk pijat)

6.1.4.2 Kelemahan-kelemahan yang Dimiliki Oleh Tempat Pijat Reflexologi Karasia dibanding Kakiku

Terdapat beberapa kelemahan yang dimiliki oleh tempat pijat reflexologi Karasia dalam melayani para konsumennya, berikut merupakan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh tempat pijat reflexologi Karasia dibandingkan dengan Kakiku:

- Kualitas minya yang baik (lengket/ tidak, panas/ hangat)
- Kualitas pelayanan dengan harga

- Kemenarikan promosi melalui media sosial (path, instagram, facebook, twitter, dsb)
- Perlakuan khusus nutuk pemilik kartu member
- Kebersihan karyawan
- Keramahan karyawan
- Posisi papan nama pijat reflexologi
- Kebersihan tempat pijat
- Sirkulasi udara didalam tempat pijat
- Keamanan penitipan barang
- Ketepatan dalam transaksi pembayaran (tidak salah memberikan harga, kembalian uang)
- Kecepatan dalam melayani permintaan (pengembalian uang, *request* pengambilan barang, dll)
- Keramahan dalam penyambutan tamu saat konsumen memasuki tempat pijat

6.1.5 Tingkat kepuasan

Terdapat 5 atribut yang menyatakan bahwa pelanggan belum merasakan kepuasan perihal pelayanan yang diberikan oleh pihak Karasia. Atribut-attribut tersebut antara lain:

- Persaingan harga dengan kompetitor yang sejenis
- Besar potongan harga (diskon) bagi yang sudah jadi pelanggan
- Lahan parkir yang luas dan memadai
- Keamanan penitipan barang
- Keramahan dalam penyambutan tamu saat konsumen memasuki tempat pijat

6.1.6 Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Tempat Pijat Reflexologi Karasia Agar Dapat Meningkatkan Jumlah Jam Pelayanan.

Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan agar tempat pijat refleksi Karasia dapat bersaing bahkan lebih unggul daripada para pesaingnya:

- Membuat beberapa penanda arah di dalam *BTC mall*. Hal ini dikarenakan 53% responden melakukan pijat refleksi di Karasia setelah melihat langsung papan nama Karasia. Dengan posisi tempat Karasia yang kurang strategis hal ini diharapkan dapat menambah pelanggan yang berkunjung ke Karasia.
- Memberikan keterangan harga dibagian luar tempat pijat reflexologi. Hal ini dikarenakan tarif yang ditetapkan Karasia relative sesuai dengan kesanggupan pelanggan mengeluarkan uang untuk dipijat yaitu Rp. 60,000.
- Melakukan kerja sama dengan perusahaan lain dengan menawarkan potongan harga memijat saat membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lain, terutama dengan toko-toko pakaian di *BTC mall* dan bioskop XXI *BTC mall*. Hal ini dikarenakan hal yang paling sering dilakukan pelanggan saat mengunjungi *BTC mall* adalah belanja pakaian dan menonton bioskop.
- Karasia perlu melatih pekerjanya dalam memijat untuk menangani keluhan-keluhan yang kerap dilontarkan oleh pelanggan. Terutama titik-titik penyembuhan. Karena 58% dari responden mengharapkan dapat melakukan konsultasi sewaktu pemijatan.
- Melakukan promosi melalui media sosial lebih gencar lagi, khususnya pada media sosial Kaskus (41%) dan Instagram (35%). Karena perkembangan teknologi semakin canggih dan pelanggan semakin ingin dipermudahkannya dalam mencari sesuatu.
- Dari hasil pembobotan Karasia tidak lebih unggul dalam kualitas minyak yang baik yakni 30 banding 70. Inovasi yang dapat dilakukan Karasia dapat menawarkan kehangatan yang mempunyai *level*-nya. Sehingga pelanggan dapat memilih *level* tersebut sesuai kesukaan mereka.
- Menyediakan telepon perusahaan untuk pelanggan memesan waktu pijat. Karena 74% dari responden mengharapkan dapat melakukan

pemesanan pemijatan terlebih dahulu sebelum mendatangi tempat pijat refleksi.

- Membuat baju karyawan untuk memudahkan pelanggan menemukan pekerja Karasia. Karena pada hasil kuesioner menunjukkan 39% responden menganggap hal ini penting dan 61% lainnya menganggap sangat penting.
- Membuat promosi dalam bentuk potongan harga untuk pelanggan yang datang berpasangan, khususnya untuk pasangan yang sudah menikah. Hal ini dikarenakan target dari pada Karasia adalah yang sudah menikah. Hal ini dapat meningkatkan jumlah pelanggan.
- Menyediakan loker penitipan barang. Agar pelanggan dapat merasa aman saat barang ditiptkan. Karena prioritas paling pertama dari analisis gabungan adalah perihal keamanan penitipan barang.

6.2 Saran

- Dalam penelitian ini ditanyakan tingkat kepentingan tentang diskon di jam-jam tertentu dan hasilnya dinyatakan tidaklah penting (<50% responden mengatakan itu tidak penting), tapi di kuesioner penelitian ditanyakan mengenai harapan tentang diskon di jam-jam tertentu. Dan hasilnya responden mengharapkan adanya diskon pada jam-jam tertentu. Untuk penelitian selanjutnya diberitahu bahwa tingkat kepentingan berbeda dengan tingkat harapan pelanggan. Sehingga perlu dipertimbangkan dalam usulan yang hendak diberikan dalam variabel tersebut.
- Sebaiknya untuk penelitian berikutnya diperhitungkan jumlah pekerja. Data saat ini jumlah pekerja di Karasia adalah antara 6-9 orang. Namun jika terjadi kenaikan kedatangan pelanggan, dapat terjadi adanya pelanggan yang menunggu, sehingga memungkinkan pelanggan untuk membatalkan niatnya untuk dipijat. Kasus ini didukung karena jumlah tempat pijat total ada 9.

- Sebaiknya untuk penelitian berikutnya melakukan penelitian dengan mempertimbangkan motivasi pekerja. Hal apa saja yang diharapkan oleh pekerja di tempat pijat reflexologi Karasia sehingga performansi dari pekerja diharapkan dapat meningkat.

