

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dalam menghadapi persaingan studio foto Seruni dengan Jonas Photo yang populer di segmen pasar anak muda 16-23 tahun, maka berdasarkan tahap pengolahan data dan analisis dapat disimpulkan bahwa:

- Kriteria kualitas diharapkan konsumen terhadap sebuah Studio Photo dengan tingkat kepentingan di atas rata-rata ialah:
  - Keterampilan fotografer/asisten fotografer dalam menata gaya yang bervariasi
  - Keterampilan editor dalam mengedit gambar
  - Ketersediaan sarana dalam menampung kritik dan saran dari para konsumen
  - Keramahan petugas *order service*
  - Kemampuan fotografer untuk berkomunikasi dengan baik dalam melayani konsumen
  - Penawaran harga paket foto yang menarik
  - Pencetakan foto yang berkualitas
  - Kecepatan petugas *order service* dalam memberikan pelayanan,
  - Ketersediaan jumlah petugas *order service* yang memadai
  - Keterampilan kasir dalam sistem pembayaran
  - Kebersihan ruang tunggu
  - Kenyamanan ruang tunggu konsumen
  - Kenyamanan studio foto
  - Kemudahan administrasi/sistem pembayaran
  - Keterampilan fotografer dalam memotret
  - Ketersediaan jumlah kursi tunggu konsumen yang memadai
  - Ketepatan waktu penyelesaian *order*

- *Discount*/potongan harga sesuai dengan brosur
  - Kemampuan petugas *order service* melayani konsumen
  - Keramahan fotografer terhadap konsumen.
- Dari kedua puluh variabel di atas, terdapat 8 variabel yang belum memuaskan konsumen yaitu:
- Keterampilan fotografer/asisten fotografer dalam menata gaya yang bervariasi.
  - Keterampilan editor dalam mengedit gambar.
  - Ketersediaan sarana menampung kritik dan saran dari para konsumen.
  - Keramahan petugas *order service*.
  - Kemampuan komunikasi fotografer saat melayani konsumen.
  - Penawaran harga paket foto yang menarik.
  - Pencetakan foto yang berkualitas.
  - Kecepatan petugas *order service* dalam memberikan pelayanan
- Untuk memenangkan persaingan maka kinerja kedua puluh variabel di atas harus diberi target sebagai berikut:
- a. Kinerja variabel yang diberi target menyamai harapan konsumen, ialah:
- Keterampilan fotografer/asisten fotografer dalam menata gaya yang bervariasi
  - Keterampilan editor dalam mengedit gambar
  - Keramahan petugas *order service*
  - Kemampuan fotografer untuk berkomunikasi dengan baik dalam melayani konsumen
  - Pencetakan foto yang berkualitas
  - Ketersediaan jumlah petugas *order service* yang memadai
  - Keterampilan fotografer dalam memotret
  - Ketepatan waktu penyelesaian *order*
  - *Discount*/potongan harga sesuai dengan brosur
  - Kemampuan petugas *order service* melayani konsumen
  - Keramahan fotografer terhadap konsumen

- b. Kinerja variabel yang diberi target melebihi Jonas Photo ialah:
- Ketersediaan sarana dalam menampung kritik dan saran dari para konsumen
  - Penawaran harga paket foto yang menarik
  - Keterampilan kasir dalam sistem pembayaran
  - Kenyamanan studio foto
- c. Kinerja variabel yang diberi target menyamai Jonas Photo ialah:
- Kebersihan ruang tunggu
  - Kenyamanan ruang tunggu konsumen
- d. Kinerja variabel yang diberi target memperlebar jarak dengan Jonas Photo ialah:
- Kecepatan petugas *order service* dalam memberikan pelayanan
  - Kemudahan administrasi/sistem pembayaran
  - Ketersediaan jumlah kursi tunggu konsumen yang memadai

## 6.2 Saran

### 6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya, diharapkan Seruni Merdeka Photo dapat mempertimbangkan usulan-usulan perbaikan yang penulis kembangkan. Usulan perbaikan yang penulis sarankan untuk Seruni Merdeka Photo yaitu:

- ❖ Usulan Meningkatkan Kualitas Pelayanan
  - Perbaikan kualitas petugas *order service* dengan cara memberi pelatihan prosedur standar pelayanan, menyusun SOP cara melayani konsumen, pimpinan melakukan wawancara dengan konsumen secara acak, memberi teguran jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen, melakukan pengawasan kinerja personil bagian *order service*, menerima kritik dari konsumen, berupaya agar konsumen membuat janji terlebih dahulu, mewajibkan petugas *order service* melakukan konfirmasi sebelum meneruskan *order* ke fotografer.

- Perbaiki kualitas fotografer dengan cara memberikan pelatihan, menerima kritik dari konsumen, pimpinan memilih beberapa foto secara acak lalu dievaluasi dan fotografer diberi pengarahan satu bulan satu kali, memberikan teguran, kerjasama dengan klub fotografi, mengikutsertakan dalam *workshop*, serta mengikutsertakan fotografer dalam lomba-lomba.
- Perbaiki kompetensi editor dilakukan dengan cara menerima kritik dari konsumen, pimpinan memilih dan mengevaluasi beberapa foto secara acak dari masing-masing editor dan tiap editor diberi pengarahan secara periodik, *management* meminta umpan balik dari pengunjung, memberikan pelatihan, memberikan teguran, mengikutsertakan dalam *workshop*.
- Perbaiki pelayanan kasir dilakukan dengan cara meneliti kecepatan proses pembayaran, penguasaan teknologi yang digunakan, serta sistem komputerisasi menggunakan LAN dari *order service* ke kasir, dan peningkatan sikap ramah dalam melayani konsumen.
- Perbaiki untuk fasilitas studio foto Seruni Merdeka Photo dilakukan dengan cara pengaturan ulang tata letak, penyediaan majalah fotografi, penempelan pemberitahuan untuk tidak makan dan minum di ruangan, memperbanyak tempat sampah di samping kursi tamu, di sebelah pintu masuk dan di sebelah pintu studio foto, peningkatan frekuensi pengecekan kebersihan ruang menjadi satu jam sekali.
- Perbaiki untuk teknologi foto studio dilakukan dengan cara menjaga kualitas kertas dengan memperhatikan cara penyimpanan, peningkatan kompetensi fotografer dan editor, perawatan berkala mesin cetak dengan tidak menunggu mesin cetak rusak terlebih dahulu, membangun jaringan kerjasama dengan studio foto lain yang memiliki mesin cetak sejenis jika mesin cetak foto rusak.
- Perbaiki penawaran paket foto dilakukan dengan cara menyediakan brosur-brosur paket lebih banyak dan mengedarkannya ke kampus-kampus dan sekolah-sekolah, petugas *order service* aktif memberikan informasi paket penawaran dan manfaat paket-paket itu bagi konsumen.

- Perbaiki untuk variabel ketersediaan media kritik dan saran dilakukan dengan cara menyediakan kertas, bolpen dan kotak saran, memperbesar tulisan kritik dan saran melalui SMS, pemasukan nomor layanan kritik dan saran di *struck* belanja dan pengambilan foto, serta penyediaan layanan telepon bebas pulsa.

### 6.2.1 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Sebagaimana dapat dilihat di subbab 1.2 identifikasi masalah masih ada beberapa masalah yang harus dipecahkan agar posisi Seruni Merdeka Photo di segmen anak muda yang dibatasi pada usia 16-23 tahun dapat lebih diperkokoh. Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka penulis mengusulkan:

- a. Meneliti promosi yang kurang agresif dengan pendekatan perancangan strategi pemasaran.
- b. Untuk meningkatkan daya ingat masyarakat akan kinerja Seruni Merdeka Photo, maka perlu dilakukan penelitian di bidang *Brand Image*.
- c. Untuk tetap mempertahankan konsumen dan menarik konsumen yang baru, maka dilakukan penelitian mengenai *Customer Loyalty*.
- d. Untuk meningkatkan kenyamanan studio foto, maka perlu dilakukan penelitian tentang *design interior* sebuah studio foto.