

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Faktor-faktor yang Dipentingkan Konsumen Dalam Memilih Salon

Dapat diketahui dari hasil penelitian yang diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih salon adalah:

- ❖ Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan
- ❖ Adanya keterangan tertulis mengenai macam-macam pelayanan yang ada
- ❖ Adanya keterangan yang mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan
- ❖ Harga yang terjangkau
- ❖ Adanya potongan harga untuk pengambilan paket-paket pelayanan tertentu
- ❖ Adanya potongan harga untuk *event-event* tertentu
- ❖ Tempatnya dilalui oleh angkutan umum
- ❖ Adanya area parkir yang memadai
- ❖ Adanya promosi melalui media cetak
- ❖ Adanya promosi melalui media elektronik
- ❖ Keramahan karyawan salon
- ❖ Kesopanan karyawan salon
- ❖ Kemampuan karyawan dalam memotong rambut sesuai dengan model yang diinginkan konsumen
- ❖ Kemampuan karyawan dalam mencuci rambut
- ❖ Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
- ❖ Karyawan cepat tanggap dalam melayani komplain konsumen
- ❖ Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik dari konsumen
- ❖ Kecepatan dalam proses pembayaran

- ❖ Cara pembayaran bisa secara *cash*, menggunakan kartu debit atau kartu kredit
- ❖ Kebersihan salon
- ❖ Penerangan yang memadai
- ❖ Keamanan area parkir
- ❖ Sirkulasi udara yang baik
- ❖ Adanya ruang tunggu
- ❖ Salon *up to date* terhadap gaya-gaya rambut baru

6.1.2 Kelebihan-kelebihan yang Dimiliki Oleh Salon Muthiara Dibandingkan Dengan Salon Lainnya

Terdapat beberapa kelebihan yang dimiliki oleh salon Muthiara dalam melayani para konsumennya, berikut merupakan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh salon Muthiara dibandingkan dengan salon lainnya, yaitu:

- ❖ Harga yang terjangkau
- ❖ Adanya potongan harga untuk pengambilan paket-paket layanan tertentu
- ❖ Kesopanan karyawan salon
- ❖ Kebersihan salon
- ❖ Sirkulasi udara yang baik

6.1.3 Kelemahan-kelemahan yang Dimiliki Oleh Salon Muthiara Dibandingkan Dengan Salon Lainnya

Terdapat beberapa kelemahan yang dimiliki oleh salon Muthiara dalam melayani para konsumennya, berikut merupakan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh salon Muthiara dibandingkan dengan salon lainnya, yaitu:

- ❖ Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan
- ❖ Adanya keterangan mengenai macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan
- ❖ Adanya potongan harga untuk *event-event* tertentu
- ❖ Tempatnya dilalui kendaraan umum

- ❖ Adanya area parkir yang memadai
- ❖ Adanya promosi melalui media cetak
- ❖ Keramahan karyawan salon
- ❖ Kemampuan karyawan dalam memotong rambut sesuai model yang diinginkan konsumen
- ❖ Kemampuan karyawan dalam mencuci rambut
- ❖ Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
- ❖ Karyawan cepat tanggap dalam melayani komplain konsumen
- ❖ Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik dari konsumen
- ❖ Keamanan area parkir
- ❖ Adanya ruang tunggu
- ❖ Salon *up to date* terhadap gaya - gaya rambut baru

6.1.4 Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Salon Muthiara Agar Dapat Mengungguli Salon-salon Lain yang Sudah Lebih Berkembang

Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan agar salon Muthiara dapat bersaing bahkan lebih unggul daripada para pesaingnya:

- ❖ Salon Muthiara harus banyak mengikuti perkembangan salon-salon saat ini.
- ❖ Salon Muthiara dapat menambahkan keterangan harga tersebut di tempat-tempat yang lebih mencolok. Hal ini bertujuan agar konsumen dapat tertarik terhadap pelayanan tersebut.
- ❖ Salon Muthiara dapat melakukan promosi potongan harga untuk *event-event* tertentu lebih banyak lagi.
- ❖ Salon Muthiara dapat menambahkan spanduk-spanduk yang menarik (tentang diskon atau adanya jenis pelayanan baru) di depan salon atau papan salon dibuat lebih menarik dan berukuran lebih besar agar konsumen dapat mengetahui keberadaan salon Muthiara.
- ❖ Salon Muthiara dapat memanfaatkan lahan kosong di dekat salon untuk area parkir tambahan jika area parkir utamanya sudah penuh.

- ❖ Sebaiknya salon Muthiara menambah promosi melalui media cetak seperti di majalah-majalah. Contohnya majalah Gadis, Kawanku, Femina, Kartini.
- ❖ Salon Muthiara tetap harus meningkatkan kualitas salon di mata masyarakat, salah satunya dengan meningkatkan keramahan karyawan salon.
- ❖ Salon Muthiara dapat memberikan pelatihan tambahan kepada karyawannya untuk meningkatkan kemampuan karyawannya, terutama pelatihan tentang memotong rambut.
- ❖ Salon Muthiara harus memberikan pelatihan tambahan untuk karyawannya, sehingga karyawan lebih profesional dalam melakukan pekerjaannya. Atau jika salon Muthiara melakukan perekrutan tenaga kerja, harus mengutamakan pendidikan pelatihannya.
- ❖ Salon Muthiara harus memberikan pelatihan tambahan untuk karyawannya, sehingga karyawan lebih profesional dalam melakukan pekerjaannya. Atau salon Muthiara juga dapat memberikan pengarahan kepada para karyawan agar lebih cepat tanggap dalam melayani permintaan dari konsumen.
- ❖ Hubungan antara karyawan dan manajer harus lebih baik agar apabila mendapat komplain dari konsumen, karyawan dapat melaporkan kepada manajer sehingga manajer dapat segera membantu menyelesaikan masalah.
- ❖ Disediakan kotak saran dan kritik di salon, agar konsumen lebih mengetahui bahwa salon Muthiara mau menerima saran dan kritik dari konsumen.
- ❖ Sebaiknya salon Muthiara memiliki seorang satpam atau tukang parkir yang khusus menjaga tempat parkir salon Muthiara.
- ❖ Salon dapat mengakali dengan menyusun kembali interior ruangan salon agar ruang tunggu dapat cukup memadai walau ukuran ruang salon tidak begitu besar.

- ❖ Salon Muthiara harus memberikan pelatihan tambahan untuk bagian kasir, sehingga kasir lebih profesional dalam melakukan pekerjaannya. Atau jika salon Muthiara melakukan perekrutan tenaga kerja, karyawan harus memiliki pengetahuan tentang keuangan.
- ❖ Salon Muthiara harus dapat lebih memperhatikan keadaan penerangan, contohnya apabila ada lampu yang rusak dapat langsung diganti dengan yang baru.
- ❖ Salon Muthiara harus tetap menjaga kualitas pelayanannya karena harga yang terjangkau harus dibarengi dengan kualitas yang baik pula.
- ❖ Untuk variasi mungkin salon Muthiara dapat membuat paket-paket pelayanan dengan lebih menarik.
- ❖ Salon dapat mempertahankan kesopanan karyawannya walaupun nantinya salon Muthiara sudah memiliki banyak pelanggan dan termasuk salon yang sudah cukup berkembang.
- ❖ Salon Muthiara harus dapat mempertahankan keadaan kebersihan salonnya, dengan contoh apabila ada konsumen yang habis potong rambut yang menyebabkan lantai penuh dengan rambut, karyawan dapat langsung membersihkannya.
- ❖ Salon dapat mempertahankan keadaan sirkulasi udara yang baik agar kenyamanan karyawan tetap terjaga. Contohnya dengan ruangan salon Muthiara yang ber-AC, untuk menjaga sirkulasi udara yang baik sebaiknya diberi peringatan *non smoking*.

6.2 Saran

- ❖ Sebaiknya salon Muthiara mempertimbangkan usulan dari penulis untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan (performansi) konsumen.
- ❖ Sebaiknya dalam merekrut karyawan, salon Muthiara mencari orang yang berkualitas dalam bidangnya.
- ❖ Sebaiknya salon Muthiara dapat memberikan pelayanan jasa yang *up to date*.