

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah tahap pengumpulan data dan analisis maka dapat ditarik beberapa kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

- Konsumen Salon Imelda pada dasarnya mengharapkan 54 hal saat mengunjungi sebuah salon yaitu:

Tabel 6.1  
54 Variabel Harapan Konsumen

	Variabel Penelitian		Variabel Penelitian
1	Kenyamanan kursi tunggu konsumen	28	Kecepatan <i>Stylist</i> (pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) dalam memberikan pelayanan
2	Kenyamanan kursi tempat gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i>	29	Kecepatan <i>Capster</i> (pelayan cuci rambut) dalam memberikan pelayanan
3	Tersedianya jumlah kursi tunggu konsumen yang memadai	30	Kecepatan kasir dalam melayani
4	Kebersihan ruangan tunggu	31	Ketepatan kasir dalam memberikan uang kembali
5	Kebersihan ruangan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i>	32	Ketanggapan pihak salon dalam menerima kedatangan tamu
6	Kebersihan ruangan cuci rambut	33	Ketanggapan <i>Stylist</i> ( pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) dalam menangani keluhan dari konsumen
7	Kebersihan handuk yang digunakan	34	Kemampuan <i>Stylist</i> ( pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) dalam memberikan saran
8	Kebersihan peralatan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i>	35	Pengetahuan <i>stylist</i> ( pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) yang luas tentang rambut
9	Ketersediaan jumlah <i>stylist</i> (pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) yang memadai	36	Pengetahuan <i>stylist</i> ( pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) yang luas tentang prosedur <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i>
10	Ketersediaan jumlah <i>capster</i> (pelayan cuci rambut) yang memadai	37	Pengetahuan <i>Capster</i> ( pelayan cuci rambut ) dalam tata cara mencuci rambut
11	Ketersediaan peralatan gunting rambut yang lengkap	38	Keamanan shampoo yang dipakai untuk mencuci rambut (menggunakan produk bermerek )
12	Kelengkapan cream untuk <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i>	39	Keamanan cream yang dipakai untuk <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ( menggunakan produk bermerek )
13	Kelengkapan alat-alat untuk <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i>	40	Keamanan parkir yang terjamin
14	Sirkulasi udara di salon yang baik	41	Kesopanan kasir terhadap konsumen.
15	Kondisi penerangan di salon yang memadai	42	Kesopanan <i>Capster</i> (pelayan cuci rambut) terhadap konsumen
16	Kebersihan WC	43	Kesopanan <i>stylist</i> (pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) terhadap konsumen
17	Ketersediaan area parkir yang luas	44	Keterampilan kasir dalam menggunakan mesin uang
18	Kemampuan <i>stylist</i> (pelayan gunting rambut) memotong sesuai keinginan pelanggan	45	Kemampuan <i>stylist</i> (pelayan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) dalam berkomunikasi terhadap konsumen
19	Kemampuan <i>stylist</i> ( <i>creambath</i> ) dalam memijat kepala dan punggung	46	Kemampuan <i>Capster</i> (pelayan cuci rambut) dalam berkomunikasi terhadap konsumen
20	Kemampuan <i>stylist</i> ( <i>hair spa</i> ) dalam memijat kepala	47	Kasir mampu berkomunikasi dengan baik dalam melayani konsumen
21	Kemampuan <i>capster</i> (pelayan cuci rambut) dalam mencuci rambut	48	Kemudahan menghubungi pihak salon
22	Model potongan rambut yang mengikuti trend	49	Keterbukaan pihak salon dalam menerima kritik konsumen
23	Kerapian <i>stylist</i> ( <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i> ) dalam pengerjaannya	50	Ketersediaan fasilitas( TV, AC, majalah, koran, dll ) di ruang tunggu
24	Kerapian <i>stylist</i> (pelayan gunting rambut) dalam memotong	51	Ketersediaan fasilitas( TV, AC, majalah, koran, dll ) di ruangan gunting rambut, <i>creambath</i> dan <i>hair spa</i>
25	Biaya gunting rambut yang terjangkau	52	Ketersediaan minuman untuk para konsumen.
26	Biaya <i>creambath</i> yang terjangkau	53	Pihak salon menyediakan sistem kupon atau bonus
27	Biaya <i>hair spa</i> yang terjangkau	54	Pihak salon memberikan discount khusus untuk pelajar atau mahasiswa

Sumber: Analisis Penulis, 2008

- Berdasarkan hasil pengolahan data, maka dari ke 54 variabel yang diinginkan konsumen terhadap sebuah salon, terdapat 12 variabel dimana konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan di Salon Imelda, yaitu:
  1. Variabel 21 (Kemampuan *capster* (pelayan cuci rambut) dalam mencuci rambut)
  2. Variabel 47 (Kasir mampu berkomunikasi dengan baik dalam melayani konsumen)
  3. Variabel 52 (Ketersediaan minuman untuk para konsumen).
  4. Variabel 20 (Kemampuan *stylist (hair spa)* dalam memijat kepala)
  5. Variabel 43 (Kesopanan *stylist* (pelayan gunting rambut, *creambath* dan *hair spa*) terhadap konsumen).
  6. Variabel 9 (Ketersediaan jumlah *stylist* (pelayan gunting rambut, *creambath* dan *hair spa*) yang memadai)
  7. Variabel 10 (Ketersediaan jumlah *capster* (pelayan cuci rambut) yang memadai)
  8. Variabel 48 (Kemudahan menghubungi pihak salon).
  9. Variabel 23 (Kerapian *stylist (creambath dan hair spa)* dalam pengerjaannya).
  10. Variabel 22 (Model potongan rambut yang mengikuti trend).
  11. Variabel 7 (Kebersihan handuk yang digunakan).
  12. Variabel 41 (Kesopanan kasir terhadap konsumen).
  
- Ketidakpuasan pada 12 variabel tersebut terjadi karena pihak manajemen yang tidak mengetahui harapan dari konsumen dan standar yang digunakan sebagian besar berupa standar lisan, hal itu disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:
  1. Salon Imelda jarang menggunakan hasil riset pemasaran mengenai konsumen.
  2. Salon Imelda tidak memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen

3. Pihak manajemen berpendapat sangat setuju bahwa Salon Imelda akan bangkrut jika memenuhi semua permintaan konsumen
  4. Karyawan menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan untuk menyelesaikan masalah yang kurang mereka kuasai.
  5. Karyawan sering merasa tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Salon Imelda kepada konsumen.
  6. Karyawan tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja mereka oleh atasan.
  7. Karyawan tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Salon Imelda dalam promosinya,
  8. Persaingan meningkatkan tekanan bagi salon untuk membuka bisnis baru.
  9. Pesaing utama kami membuat janji yang sukar mereka penuhi untuk mencari pengunjung baru.
- Faktor utama yang menyebabkan menurunnya tingkat pengunjung Salon Imelda karena tidak terpenuhinya keinginan konsumen, terutama pada variabel-variabel dibawah ini :
    1. Variabel 29 (Kecepatan *capster* (pelayan cuci rambut) dalam memberikan pelayanan).
    2. Variabel 36 (Pengetahuan *stylist* ( pelayan gunting rambut, *creambath* dan *hair spa* ) yang luas tentang prosedur *creambath* dan *hair spa*).
    3. Variabel 8 (Kebersihan peralatan gunting rambut, *creambath* dan *hair spa*).
    4. Variabel 40 (Keamanan parkir yang terjamin).
    5. Variabel 9 (Ketersediaan jumlah *stylist* (pelayan gunting rambut, *creambath* dan *hair spa*) yang memadai).
    6. Variabel 48 (Kemudahan menghubungi pihak salon).
    7. Variabel 7 (Kebersihan handuk yang digunakan).
    8. Variabel 10 (Ketersediaan jumlah *capster* (pelayan cuci rambut) yang memadai).
    9. Variabel 22 (Model potongan rambut yang mengikuti trend).

10. Variabel 23 (Kerapian *stylist* (*creambath* dan *hair spa*) dalam pengerjaannya).
11. Variabel 41 (Kesopanan kasir terhadap konsumen).
12. Variabel 43 (Kesopanan *stylist* (pelayan gunting rambut, *creambath* dan *hair spa*) terhadap konsumen).
13. Variabel 20 (Kemampuan *stylist* (*hair spa*) dalam memijat kepala).
14. Variabel 32 (Ketanggapan pihak salon dalam menerima kedatangan tamu)
15. Variabel 35 (Pengetahuan *stylist* (pelayan gunting rambut, *creambath* dan *hair spa*) yang luas tentang rambut)

## **6.2 Saran**

Ada beberapa saran yang diharapkan dapat membantu Salon Imelda dalam usaha meningkatkan kedatangan jumlah pengunjung dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

### **6.2.1 Saran Untuk Salon Imelda**

Sebagaimana sudah dibahas di tahap pengembangan usulan maka usulan bagi Salon Imelda dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Mensurvei ulang harapan konsumen dan menetapkan standar kinerja karyawan pada variabel 20, variabel 43, variabel 9, variabel 10, variabel 48, variabel 23, variabel 22, variabel 7, variabel 41, dan variabel 52.
2. Meneliti ulang kinerja karyawan di beberapa variabel (variabel 29, variabel 8, variabel 36, variabel 40, variabel 2, variabel 3, variabel 1, variabel 19, variabel 37, variabel 46, variabel 34, variabel 18, variabel 24, variabel 30, variabel 28, variabel 16, variabel 33, dan variabel 44 yang telah memuaskan konsumen dan menetapkan standar kinerja karyawan.
3. Menyusun standar baku baik tertulis maupun lisan
4. Menyusun formulir evaluasi kinerja karyawan yang akan disebarkan ke konsumen, dan melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan yang bermasalah setiap minggu serta melakukan rapat dengan seluruh karyawan tiap bulannya.

### **6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut**

Sebagaimana tertulis di subbab identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka masalah dalam riset ini hanya di batasi dalam pengukuran tingkat kepuasan pelayanan saja untuk itu dibutuhkan penelitian lanjutan lain, yaitu: penentuan lokasi yang baik dengan menggunakan teori pemasaran, penentuan harga dengan menggunakan metode akuntansi biaya, serta analisis persaingan dengan menggunakan teori-teori persaingan.

Sebagaimana telah disebutkan pula dalam pembatasan masalah, maka usulan yang dikemukakan masih belum diteliti kelayakannya dari sudut pandang manfaat dan biaya, untuk itu penulis menyarankan dilakukan penelitian lanjutan guna meneliti kelayakan usulan yang diberikan tersebut dengan menggunakan metode *Analysis Benefit Cost Ratio Analysis*.