

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Faktor yang dianggap penting oleh konsumen *Water Park* antara lain:

a. Product

- Jumlah variasi wahana permainan air
- Keamanan wahana terjamin
- Fasilitas hiburan lainnya
- Ketersediaan tempat penjualan makanan
- Kejernihan air
- Kecukupan sarana pendukung
- Kedekatan lokasi antar wahana
- Kebersihan alat pelampung, ban dan sarana pendukung lainnya
- Ketersediaan wahana khusus balita

b. Price

- Potongan harga bagi pelajar/mahasiswa
- Harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima
- Harga sewa perlengkapan sesuai dengan kualitas
- Harga parkir wajar
- Harga makanan wajar

c. Place

- Lokasi mudah dijangkau kendaraan umum

d. Promotion

- Fasilitas *member card*
- Pemberian potongan secara periodic
- Pemberitaan mengenai promosi produk
- Terdapat situs web/jejaring sosial sebagai sarana promosi

e. People

- Keramahan seluruh karyawan dalam melayani pelanggan
- Keramahan petugas jaga setiap wahana
- Kerapihan karyawan
- Kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani pelanggan
- Keramahan petugas tiket
- Jumlah keseluruhan karyawan
- Pegawai menggunakan seragam

f. Physical Evidance

- Kebersihan kamar mandi
- Jumlah kamar mandi
- Jumlah loker
- Terdapat lahan hijau
- Tersedia tempat khusus merokok
- Tersedia tempat khusus ibu menyusui
- Debit air untuk bilas
- Kapasitas tempat makan
- Papan display *Water Park* terlihat jelas
- Terdapat papan display wahana
- Area parkir yang luas

g. Process

- Waktu antri tiket masuk
 - Waktu antri memasuki wahana
 - Alternatif pembayaran (*credit card/debit card*)
 - Pembelian tiket dapat dilakukan melalui internet
2. Faktor yang harus ditingkatkan dilihat dari harapan dan kepuasan konsumen Water Splash Tasikmalaya:
- Jumlah variasi wahana permainan air
 - Kejernihan air
 - Terdapat lahan hijau
 - Lokasi mudah terjangkau oleh kendaraan umum
 - Harga sewa perlengkapan sesuai kualitas
- Atribut diatas adalah atribut yang perlu untuk ditingkatkan karena pengunjung menganggap atribut tersebut penting tetapi mereka belum puas akan pelayanan Water Splash mengenai atribut tersebut.
3. Kelebihan dan kelemahan yang dimiliki Water Splash Tasikmalaya dibandingkan dengan pesaingnya:
- Kelebihan
 - Debit air untuk bilas
 - Harga makanan wajar
 - Jumlah kamar mandi
 - Kebersihan tempat makan
 - Waktu antri tiket masuk

➤ Kelemahan

- Papan display *Water Park* jelas terlihat
- Waktu antri memasuki wahana
- Keamanan wahana terjamin
- Kecukupan sarana pendukung (seperti: ban, loker, dll)
- Potongan harga bagi pelajar/mahasiswa
- Lokasi mudah dijangkau oleh kendaraan umum
- Terdapat situs web/jejaring sosial sebagai sarana promosi
- Kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani pelanggan
- Kapasitas tempat makan
- Alternatif pembayaran (kredit/debit)
- Fasilitas hiburan lainnya (seperti: musik, acara, outbound, dll)
- Kedekatan lokasi antar wahana
- Harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima
- Fasilitas *Member Card*
- Keramahan seluruh karyawan dalam melayani pelanggan
- Variasi jenis makanan
- Area parkir yang luas
- Ketersediaan tempat penjualan makanan
- Kebersihan alat pelampung, ban dan sarana pendukung lainnya
- Pemberian potongan harga secara periodik
- Keramahan petugas jaga setiap wahana
- Jumlah keseluruhan karyawan
- Jumlah loker
- Kebersihan kamar mandi
- Terdapat papan display wahana (informasi dan peringatan)
- Keramahan petugas tiket
- Pembelian tiket dapat dilakukan melalui internet
- Harga sewa perlengkapan sesuai kualitas (seperti: ban, loker, dll)

4. Faktor-faktor perbedaan individu yang mempengaruhi keputusan konsumen dilihat dari motivasi dan gaya hidup konsumen *Water Park*:
 - a. Motivasi para pengunjung ke *Water Splash* adalah untuk menghabiskan waktu dengan keluarga.
 - b. Sebagian besar pengunjung memiliki cirri-ciri yang sesuai dengan konsumen tipe *Confident Establish* dan *Optimistic Domestic Goddess*.

5. Segmentasi, Targeting & Positioning

- Sebagian besar pengunjung adalah wanita dengan status pernikahan sudah menikah.
- Usia pengunjung yang datang antara 25-50 tahun merupakan pengunjung dengan persentase terbesar.
- Pekerjaan yang banyak dimiliki oleh pengunjung adalah karyawan swasta, pegawai negeri, ibu rumah tangga dan pegawai negeri.
- Sebagian besar pengunjung memiliki tingkatan ekonomi sosial menengah ke bawah dan tidak memiliki kredit card.
- Pengunjung yang datang sebagian besar sudah berkeluarga dan memiliki anak. Dimana pengambil keputusan keluarga dipegang oleh pria dalam hal ini ayah atau suami sedangkan pengatur keuangan keluarga adalah wanita dalam hal ini ibu atau istri.

Secara garis besar segmentasi, targeting dan positioning yang telah dilakukan oleh *Water Splash* Tasikmalaya sudah cukup tepat. Hanya saja dalam memposisikan perlu ada perubahan dalam tata bahasa agar menjadi lebih singkat, mudah diingat dan menggambarkan keluarga yang harmonis.

6. Usulan yang dapat diberikan sebagai masukan kepada pihak manajemen berdasarkan prioritas perbaikan adalah:

Tabel 6.1
Tabel Usulan Perbaikan

Prioritas Perbaikan	Atribut	Nilai Z	Usulan Perbaikan
Pertama	Jumlah variasi wahana permainan air	-9.312	Menambah wahana permainan air atau memberikan ide kreatif terhadap wahana yang ada yang bertemakan keluarga
	Kejernihan air	-9.217	Menjernihkan air dengan lebih sering atau memberikan batas area bebas membawa makanan dan minuman
	Lokasi mudah dijangkau oleh kendaraan umum	-8.300	Menambahkan peta dan jalur angkutan umum yang melewati Water Splash Tasikmalaya pada sarana promosi
	Terdapat lahan hijau (pohon, lokasi rindang)	-1.486	Menambahkan beberapa pepohonan, tanaman hias dan bunga
	Harga sewa perlengkapan sesuai kualitas (seperti: ban, loker, dll)	0.952	Memperhatikan kualitas dan keadaan dari perlengkapan yang disewakan secara periodik
Kedua	Pemberitaan mengenai promosi produk (Seperti di radio, brosur, dll)	-5.113	Melakukan promosi melalui koran, radio dan <i>flyer</i> dengan lebih sering
	Fasilitas <i>Member Card</i>	-4.150	Memberikan kemudahan untuk membuat kartu <i>member car</i> , kerjasama dengan pusat pembelanjaan
	Pemberian potongan harga secara periodik	-4.016	Memberikan potongan harga pada saat-saat tertentu terutama pada saat lebaran, liburan sekolah dan tahun baru
	Kedekatan lokasi antar wahana	-3.991	Memberikan peta lokasi dari Water Splash Tasikmalaya
	Potongan harga bagi pelajar/mahasiswa	-3.166	potongan harga bagi mahasiswa atau pelajar yang dapat menunjukkan kartu pelajar atau kartu mahasiswa
	Variasi jenis makanan	-2.895	Menambah jenis makanan atau bekerja sama dengan berbagai tempat makan, menambah makanan kecil untuk anak
	Fasilitas hiburan lainnya (seperti: musik, acara, outbound, dll)	-2.072	Memberitahukan fasilitas hiburan lainnya, membuat fasilitas tambahan untuk anak-anak
	Ketersediaan tempat penjualan makanan	-1.133	Memberikan petunjuk tempat penjualan makanan dan adanya informasi yang cukup

Tabel 6.1
Tabel Usulan Perbaikan (Lanjutan)

Prioritas Perbaikan	Atribut	Nilai Z	Usulan Perbaikan
Ketiga	Pegawai menggunakan seragam	-4.375	Memberikan informasi warna seragam atau model seragam untuk membedakan masing-masing petugas
	Kerapihan karyawan	-4.054	Memberikan standar kerapihan pada karyawan dan memberi award untuk karyawan terbaik
	Keamanan wahana terjamin	-2.684	Dilakukan cek secara keseluruhan keamanan wahana
	Keramahan seluruh karyawan dalam melayani pelanggan	-2.044	Diingatkan untuk selalu senyum sapa, membuat pin untuk karyawan, <i>award</i> untuk karyawan
	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima	-1.989	Pelatihan terhadap para karyawan dan penambahan fasilitas
	Kecukupan sarana pendukung (seperti: ban, loker, dll)	-1.777	Melakukan pembersihan atau penambahan sarana pendukung yang kurang secara berkala
	Kebersihan alat pelampung, ban dan sarana pendukung lainnya	-0.855	Perawatan yang teratur dan membersihkan alat-alat yang selesai dipakai
	Keramahan petugas jaga setiap wahana	-0.689	Pelatihan terhadap karyawan baru dan memberikan briefing yang mengingatkan untuk bersikap ramah, <i>award</i> karyawan
	Kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani pelanggan	-0.269	Diingatkan pada saat briefing, ada karyawan yang <i>mobile</i> , <i>award</i> untuk karyawan terbaik, pemberitahuan letak informasi
	Keramahan petugas tiket	0.111	Diingatkan pada saat briefing, <i>award</i> untuk karyawan terbaik
	Kebersihan kamar mandi	1.102	Mempertahankan kebersihan kamar mandi dan menyiapkan karyawan khusus untuk kebersihan
Keempat	Terdapat situs web/jejaring sosial sebagai sarana promosi	-2.798	Membuat web yang lebih menarik lagi dan berkesan lebih bersifat keluarga
	Waktu antri memasuki wahana	-1.865	Mengatur barisan antrian agar tidak terlihat terlalu panjang atau juga dengan membuat tiket VIP
	Jumlah keseluruhan karyawan	-1.331	Menambah jumlah karyawan pada bagian-bagian yang kurang
	Papan display <i>Water Park</i> jelas terlihat	-1.287	Menampilkan warna-warna mencolok atau terang dalam papan display dan gambar tentang keluarga dengan kesan humanis
	Jumlah loker	-0.801	Menambah jumlah loker yang disediakan
	Kapasitas tempat makan	-0.762	Memperbesar kapasitas tempat makan, Menyediakan kursi tanpa sandaran
	Terdapat papan display wahana (informasi dan peringatan)	0.633	Papan display dihias atau diberi warna yang mencolok

Tabel 6.1
Tabel Usulan Perbaikan (Lanjutan)

Prioritas Perbaikan	Atribut	Nilai Z	Usulan Perbaikan
Kelima	Harga makanan wajar	2.877	Mempertahankan harga dan memberikan batasan harga maksimum untuk makanan yang dijual
Keenam	Debit air untuk bilas	2.419	Mempertahankan debit air yang ada dengan mengontrol secara periodik debit air
	Kebersihan tempat makan	2.763	Karyawan kebersihan harus cepat tanggap dalam membersihkan meja tempat makan
	Jumlah kamar mandi	6.957	Pada saat terjadi peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan maka perlu dibangun kamar mandi tambahan atau kamar mandi <i>portable</i>
Kedelapan	Waktu antri tiket masuk	3.016	Membuka lebih banyak loket tiket pada saat banyak pengunjung atau mengatur barisan antrian

6.2. Saran

6.2.1. Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Untuk penelitian lebih lanjut dapat juga dilakukan penelitian mengenai Citra dan loyalitas pengunjung terhadap Water Splash.

6.2.2. Saran Untuk Water Splash Tasikmalaya

Sebaiknya Water Splash Tasikmalaya tidak hanya mengedepankan harga tiket yang sepertinya murah, tetapi juga mempertimbangkan mengenai usulan yang telah dilakukan pada penelitian ini tetapi disesuaikan dengan kondisi dan situasi dari Water Splash Tasikmalaya.