

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dibuat, di bawah ini terdapat beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Hasil Persaingan Antara Tulip Home, ABC Home, La Kefas dan Na Jeges
 - Melalui hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen, diperoleh 23 variabel yang dinyatakan tidak puas. Hasil ini dapat dilihat pada tabel 5.7 (Uji Hipotesis Ketidakpuasan)
 - Melalui hasil pengolahan data dengan *Importance Performance Analysis 4* (IPA 4), diperoleh 9 variabel yang berada pada kuadran I (*Maintain Performance*), 9 variabel yang berada pada kuadran II (*Focus Improvement Effort Here*), 7 variabel yang berada pada kuadran III (*Medium Low Priority*), dan 10 variabel yang berada pada kuadran IV (*Reduce Emphasis*). Hasil ini dapat dilihat pada tabel 5.9 (Prioritas Perbaikan Kinerja Tulip Home dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis 4* (IPA 4))
 - Melalui hasil pengolahan data dengan Peta Posisi (*Correspondence Analysis*), diperoleh 19 variabel dimana Tulip Home berada pada wilayah positif (+) dan 16 variabel dimana Tulip Home berada pada wilayah negatif (-). Hasil ini dapat dilihat di tabel 5.10 (Ranking Hasil Peta Posisi).
 - Melalui hasil pengolahan data dengan *Importance Performance Analysis 6* (IPA 6), diperoleh 16 variabel yang berada pada daerah tertinggal, 10 variabel yang berada pada daerah bersaing, dan 9 variabel yang pada daerah unggul. Hasil ini dapat dilihat pada tabel 5.11 (*Importance Performance Analysis 6* (IPA 6)).
 - Melalui hasil Penentuan Target, diperoleh 23 variabel yang menyamai harapan konsumen, 1 variabel yang melebihi pesaing, dan 11 variabel

yang diabaikan. Hasil ini dapat dilihat pada tabel 5.13 (Penentuan Target Untuk Setiap Variabel).

2. Usulan yang diberikan untuk Tulip Home, yaitu :

- Tulip Home sebaiknya menyediakan fasilitas hiburan seperti : internet paket *unlimited* dan TV *cable* selama 24 jam.
- Tulip Home sebaiknya menyediakan fasilitas air minum, dengan membeli dispenser dan galor air untuk penghuni kost di setiap tingkat.
- Pemilik kost sebaiknya sering berkunjung untuk memantau keadaan kost dan pengelola kost juga sebaiknya diberikan wewenang oleh pemilik kost untuk memberi keputusan untuk memperbaiki fasilitas kost yang rusak.
- Pemilik kost sebaiknya sering mengingatkan dan memberi pengarahan kepada satpam kost untuk berpatroli sekaligus bersosialisasi dengan penghuni kost Tulip Home.
- Pemilik kost sebaiknya memberikan teguran kepada pengelola kost supaya tidak pulang terlebih dahulu sebelum waktunya dan memberikan sanksi yang tegas berupa pemotongan gaji jika terjadi pelanggaran lagi.
- Pengelola kost sebaiknya memasang papan pemberitahuan di sekitar lokasi Universitas Kristen Maranatha (UKM) yang berfungsi untuk menunjukkan keterangan nomor telepon Tulip Home dan arah dari UKM menuju Tulip Home.
- Tulip Home sebaiknya menyediakan peralatan masak yang lebih lengkap, seperti : 2 buah kual, 2 buah alat goreng, 2 buah panci masak, dan tambahan 1 buah kompor gas untuk setiap dapur.
- Pemilik kost sebaiknya tegas, memberikan teguran kepada Satpam kost untuk selalu tanggap, fokus, dan tidak tertidur jika sedang menjalankan tugasnya, dan sering ke Tulip Home untuk memantau kinerja satpam kost.
- Pemilik kost sebaiknya memberikan penjelasan untuk setiap fasilitas Tulip Home secara detail dan jelas kepada pengelola kost.
- Tulip Home sebaiknya merubah tata letak / *layout* dalam kamar.

- Pemilik kost sebaiknya memberikan pengarahan dan menegur pengelola kost untuk lebih sering meluangkan waktunya untuk sekedar melihat situasi dalam kost dan bersosialisasi dengan penghuni kost.
- Pemilik kost sebaiknya memberikan teguran dan bersikap tegas kepada satpam kost agar tidak tertidur selama menjalankan tugasnya.
- Pengelola kost sebaiknya menegur dan mengawasi kinerja satpam kost selama bertugas.
- Tulip Home sebaiknya melakukan penambahan aksesoris pada bangunan kost.
- Pemilik kost sebaiknya memasang kamera CCTV pada ruangan kerja pengelola kost, dan memberikan sanksi bila pengelola kost tidak memberikan kinerja yang memuaskan.
- Pemilik kost sebaiknya mengingatkan satpam kost untuk lebih rutin melakukan patroli di dalam tempat kost daripada berada seharian di dalam pos satpam.
- Pengelola kost sebaiknya menempel pengumuman di dinding untuk setiap tingkat.
- Pengelola kost Tulip Home sebaiknya mengecek dan membersihkan fasilitas peralatan mandi seperti *shower* setiap periode sebulan sekali.
- Tulip Home sebaiknya merubah tata letak / *layout* fasilitas mandi dalam kamar mandi.
- Tulip Home sebaiknya mengganti meja dan kursi dalam kamar kost dengan dimensi yang lebih besar.
- Pemilik kost sebaiknya memberikan pengarahan kepada satpam kost agar selalu tanggap terhadap penghuni kost yang membawa barang yang banyak dan *reward* jika kinerja satpam yang bersangkutan bagus.
- Tulip Home sebaiknya memasang sebuah *exhaust fan* di setiap kamar.
- Pemilik kost sebaiknya memberikan pengarahan dan menjelaskan tentang semua fasilitas kost kepada satpam secara detail.
- Tulip Home sebaiknya mengganti ukuran lemari menjadi lebih besar dan model pintu lemari yang lebih modern.

- Tulip Home sebaiknya membeli sofa di ruang tamu dengan pegangan tangan yang dibalut busa dan kain sehingga nyaman.

6.2 Saran

1. Terdapat beberapa saran sesuai dengan target yang diberikan untuk Tulip Home, yaitu :

- Target menyamai harapan konsumen

Tulip Home sebaiknya menyediakan fasilitas hiburan, menyediakan fasilitas air minum, pemilik kost sebaiknya sering berkunjung ke Tulip Home, pemilik kost sebaiknya memberikan pengarahan kepada satpam kost untuk berpatroli sambil bersosialisasi dengan penghuni kost, menegur pengelola kost untuk tidak pulang terlebih dahulu sebelum waktunya dan memberikan sanksi yang tegas bila hal tersebut terulang kembali, memasang papan pemberitahuan, menyediakan fasilitas peralatan masak yang lengkap, memberikan teguran kepada satpam kost untuk selalu tanggap, fokus, dan tidak tertidur dan memberikan sanksi yang tegas bila terulang lagi, pemilik kost sebaiknya memberikan penjelasan yang lebih detail mengenai fasilitas kost, merubah tata letak / *layout* dalam kamar, memberikan pengarahan kepada pengelola kost untuk meluangkan waktunya bersosialisasi dengan penghuni kost, melakukan penambahan aksesoris berupa pemasangan nama Tulip Home dan logo bunga tulip yang dapat menyala pada malam hari pada bangunan kost, menempel pengumuman di dinding, mengecek dan membersihkan fasilitas peralatan mandi (*shower*) secara berkala, merubah tata letak fasilitas mandi dalam kamar mandi, mengganti meja dan kursi dengan dimensi yang lebih besar, memasang *exhaust fan*, mengganti ukuran lemari menjadi yang lebih besar dan model pintu lemari yang lebih modern.

- Target melebihi pesaing

Tulip Home sebaiknya mengganti sofa di ruang tamu dengan sofa yang dibalut dengan busa dan kain pada pegangannya.

2. Saran untuk Tulip Home

Tulip Home sebaiknya mempertimbangkan saran yang telah diberikan oleh penulis dengan tujuan untuk meningkatkan persepsi kualitas Tulip Home di mata konsumen, sehingga dapat bersaing dengan tempat kost lainnya di lokasi sekitar Universitas Kristen Maranatha.