

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

##### **6.1.1 Faktor-faktor yang Menjadi Pertimbangan Konsumen Dalam Memilih Salon**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih salon adalah :

- Kejelasan tentang jasa layanan yang ditawarkan
- Ketersediaan tempat parkir
- Keterampilan karyawan dalam melayani konsumen
- Ketanggapan karyawan dalam memenuhi permintaan konsumen
- Kejujuran informasi yang disampaikan kepada konsumen
- Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- Kebersihan salon
- Keamanan dalam salon
- Ketersediaan fasilitas penunjang ( majalah, minum )
- Waktu menunggu di salon yang tidak terlalu lama
- Kemampuan karyawan memberikan saran dan pendapat sesuai kondisi konsumen
- Sopan santun karyawan dalam melayani konsumen
- Reputasi salon yang baik
- Jumlah karyawan yang melayani konsumen memadai
- Kesopanan penampilan pegawai ( pakaian, sikap )
- Lokasi salon yang dapat dilalui oleh kendaraan umum
- Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah
- Tempat duduk yang nyaman
- Ruangan memiliki penerangan yang cukup
- Kebersihan toilet

- Penggunaan peralatan yang berkualitas
- Pengetahuan karyawan tentang jasa yang ditawarkan
- Ruang yang sejuk ( ada AC )
- Ketersediaan salon menerima saran dan kritik
- Keamanan tempat parkir
- Konsistensi pelayanan yang diberikan
- Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen
- Kebersihan peralatan salon ( handuk, dll )
- Informasi yang tepat mengenai harga
- Variasi jasa yang ditawarkan
- Kecepatan pelayanan
- Harga yang terjangkau
- Adanya discount pada event tertentu

### **6.1.2 Kelebihan dan Kelemahan Fang Salon Dibandingkan Salon Pesaing ( Salon Anata )**

#### **➤ Kelebihan Fang Salon**

- Informasi yang tepat mengenai harga
- Harga yang terjangkau

#### **➤ Kelemahan Fang Salon**

- Kejelasan tentang jasa layanan yang ditawarkan
- Ketersediaan tempat parkir
- Keterampilan karyawan dalam melayani konsumen
- Ketanggapan karyawan dalam memenuhi permintaan konsumen
- Kejujuran informasi yang disampaikan kepada konsumen
- Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- Kebersihan salon
- Keamanan dalam salon
- Ketersediaan fasilitas penunjang ( majalah, minum )

- Waktu menunggu di salon yang tidak terlalu lama
- Kemampuan karyawan memberikan saran dan pendapat sesuai kondisi konsumen
- Sopan santun karyawan dalam melayani konsumen
- Reputasi salon yang baik
- Jumlah karyawan yang melayani konsumen memadai
- Kesopanan penampilan pegawai ( pakaian, sikap )
- Lokasi salon yang dapat dilalui oleh kendaraan umum
- Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah
- Tempat duduk yang nyaman
- Ruangannya memiliki penerangan yang cukup
- Kebersihan toilet
- Penggunaan peralatan yang berkualitas
- Pengetahuan karyawan tentang jasa yang ditawarkan
- Ruangannya yang sejuk ( ada AC )
- Ketersediaan salon menerima saran dan kritik
- Keamanan tempat parkir
- Konsistensi pelayanan yang diberikan
- Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen
- Kebersihan peralatan salon ( handuk, dll )
- Variasi jasa yang ditawarkan
- Kecepatan pelayanan
- Adanya discount pada event tertentu

### **6.1.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Fang Salon Saat Ini**

#### **➤ Konsumen Merasa Puas Dalam Hal :**

- Kejelasan tentang jasa layanan yang ditawarkan
- Kejujuran informasi yang disampaikan kepada konsumen
- Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- Kebersihan salon

- Keamanan dalam salon
- Ketersediaan fasilitas penunjang ( majalah, minum )
- Kecepatan dan ketepatan dalam proses pembayaran
- Waktu menunggu di salon yang tidak terlalu lama
- Sopan santun karyawan dalam melayani konsumen
- Kesopanan penampilan pegawai ( pakaian, sikap )
- Tempat duduk yang nyaman
- Penggunaan yang berkualitas
- Kebersihan peralatan salon ( handuk, dll )
- Informasi yang tepat mengenai harga
- Variasi jasa yang ditawarkan
- Kecepatan pelayanan
- Harga yang terjangkau

➤ **Konsumen Belum Puas Dalam Hal :**

- Ketersediaan tempat parkir
- Keterampilan karyawan dalam melayani konsumen
- Ketanggapan karyawan dalam memenuhi permintaan konsumen
- Kemampuan karyawan dalam memberikan saran dan pendapat sesuai kondisi konsumen
- Reputasi salon yang baik
- Jumlah karyawan yang melayani konsumen memadai
- Lokasi salon yang dapat dilalui oleh kendaraan umum
- Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah
- Ruangan memiliki penerangan yang cukup
- Kebersihan toilet
- Pengetahuan karyawan tentang jasa yang ditawarkan
- Ruangan yang sejuk ( ada AC )
- Ketersediaan salon menerima kritik dan saran
- Keamanan tempat parkir

- Konsistensi pelayanan yang diberikan
- Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen
- Adanya discount pada event-event tertentu

#### **6.1.4 Profil / Target Pasar yang Akan Dituju**

- Responden berjenis kelamin wanita
- Responden usia antara 15-23 tahun
- Responden berstatus pelajar/mahasiswa
- Responden memiliki uang saku Rp 500.000 – Rp 1.500.000
- Responden bertempat tinggal di daerah Surya Sumantri

#### **6.1.5 Usulan-usulan yang Diberikan Agar Fang Salon Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanannya dan Mengungguli Salon Pesaing (Salon Anata)**

- Sebaiknya Fang Salon memasang spanduk / papan di depan gang dengan desain yang menarik sehingga orang yang lewat dan membaca dapat tertarik
- Sebaiknya Fang Salon memberikan pelatihan kepada karyawannya agar mereka lebih dapat bekerja dengan konsisten, cepat tanggap dalam menangani masalah, memberikan saran dan pendapat kepada konsumen, cepat tanggap dalam memenuhi permintaan konsumen, meningkatkan keterampilan karyawan, dan dapat lebih memahami kebutuhan konsumen.
- Memperketat syarat-syarat dalam merekrut karyawan, atau bila memungkinkan Fang Salon dapat mempekerjakan karyawan yang sudah berpengalaman.
- Sebaiknya Fang Salon memasang AC agar ruangan salon dapat terasa lebih sejuk, dan menyalakan lampu meskipun di pagi hari agar pengunjung salon mendapat penerangan yang cukup.
- Diusulkan agar salon memberikan diskon-diskon pada event tertentu ( misalnya pada saat hari libur/tanggal merah ). Promosi tersebut dapat

dilakukan dengan memasang spanduk atau dengan membagikan brosur di daerah sekitar salon agar dapat menarik minat pengunjung salon.

- Diusulkan agar Fang Salon memberikan penawaran perawatan/jasa layanan dalam bentuk paket dengan harga yang lebih murah. Misalnya paket *cutting + hair spa*, atau *creambath + manicure dan pedicure*.
- Fang Salon dapat memberikan *voucher* untuk menarik minat pelanggan kembali mengunjungi salon. Misalnya dengan memberikan voucher potongan harga sebesar Rp 10.000 untuk semua jasa perawatan rambut dalam jangka waktu tertentu ( 1-2 minggu ).
- Fang Salon juga dapat bekerjasama dengan MISC UKM untuk memberikan potongan harga khusus untuk mahasiswa / pegawai Maranatha.
- Sebaiknya di dalam salon disediakan satu kotak khusus untuk tempat kritik dan saran. Agar pengunjung dapat memberikan saran untuk kemajuan salon.
- Fang Salon juga sebaiknya mengikuti perkembangan-perkembangan salon saat ini dan mengetahui model-model rambut yang menjadi trend saat ini

## 6.2 Saran

- Sebaiknya Fang Salon mengikuti saran sesuai dengan prioritas perbaikan yang diusulkan penulis guna meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung salon.