

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Konsumen masih tidak puas dengan pelayan yang diberikan oleh pihak perusahaan hal ini terlihat dari pengolahan uji hipotesis ketidakpuasan adanya 35 pernyataan yang tidak memuaskan dan 1 pernyataan yang memuaskan.
2. Posisi perusahaan dimata konsumen masih kalah dalam bersaing dengan pesaingpesaingnya hal ini dapat terlihat dari pengolahan uji hipotesis persaingan (Uji Duncan) menunjukkan bahwa terdapat beberapa pernyataan masuk ke dalam peringkat 2 yaitu kebersihan ruang SPA, kebersihan kamar mandi SPA ,Kebersihan handuk yang digunakan, kestrategisan lokasi SPA ,Terdapat fasilitas ruang tunggu ketika ruang spa sedang penuh, ketanggapan para karyawan SPA dalam memahami kebutuhan tamu SPA, ketepatan dalam metode pemijatan, kesesuaian harga dengan fasilitas yang tersedia, keamanan atas pemijatan yang dilakukan untuk menghindari cedera dalam pemijatan dan beberapa pernyataan masuk ke dalam peringkat 3 yaitu Karyawan memakai seragam untuk masing-masing jenis pekerjaan, tamu tidak perlu menunggu lama untuk dilayani, ketersediaan alternatif nomer telepon SPA untuk dapat dihubungi jika telepon utama sibuk, keterbukaan dalam menerima saran dari konsumen.
3. Pengolahan Matriks Importance Performance Analysis 6 (IPA 6) menunjukkan Octopuss Men's Health and Executive SPA masih kalah bersaing dengan tempat SPA lainnya walau terdapat beberapa keunggulan dengan tempat SPA lainnya seperti Ketepatan dalam pengantaran makanan

yang dipesan oleh tamu SPA, Keamanan fasilitas SPA yang tersedia, Keamanan barang-barang yang berada di loker tamu.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berikut adalah beberapa saran untuk perusahaan, antara lain :

1. Memberikan seragam yang sejenis untuk masing-masing pekerjaan.
2. Pembuatan SOP untuk memudahkan prosedur yang digunakan.
3. Manajer harus lebih sering berkomunikasi dengan konsumen sehingga dapat mengetahui harapan dari konsumen.
4. Membuat kuesioner mengenai kualitas pelayanan untuk diisi oleh konsumen
5. Membuat beberapa peraturan tertulis yang baru beserta sanksi.
6. Menambahkan beberapa karyawan.
7. Menambahkan beberapa fasilitas seperti WIFI dan fasilitas diskon untuk konsumen yang telah beberapa kali datang.
8. Melakukan pelatihan kembali kepada karyawan.
9. Menempelkan janji dan peraturan yang dibuat perusahaan di ruang karyawan.
10. Lebih sering memberikan arahan kepada para karyawan dengan *briefing-briefing* sebelum kerja, sehingga karyawan dapat terus diingatkan mengenai cara bekerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian lanjutan

Berikut adalah beberapa saran untuk penelitian lanjutan, antara lain :

1. Penelitian juga dapat dilakukan dengan menggunakan metode Kano, FMEA dan FTA