

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa penting atribut-atribut jasa pelayanan studio foto di Jonas Photo bagi pelanggannya dalam memutuskan untuk berlangganan di Jonas Photo dan mengetahui tingkat kepuasan konsumennya terhadap atribut-atribut yang didapatkannya setelah menjadi pelanggan/costumer di Jonas Photo.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Ada bermacam-macam faktor yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap jasa pelayanan suatu studio foto grup dimana kebutuhan dan keinginan tersebut mempunyai urutan kepentingan yang berbeda-beda. Menurut konsumen, ada 6 kebutuhan terpenting mereka terhadap studio foto grup adalah sebagai berikut :
- 1 Ketajaman gambar pada foto yang baik
 - 14 Keamanan barang yang ditinggal saatnya pemotretan
 - 10 Jaminan warna sesuai aslinya pada foto
 - 8 Fotografer yang pintar dalam pengambilan gambar
 - 11 Jaminan gambar saat dicetak ulang
 - 20 Pengarah gaya yang ramah dalam mengatur posisi pemotretan

- Menurut konsumen, performansi Jonas Photo cukup memenuhi keinginan dari palanggannya, terutama untuk ketajaman gambar foto, ketepatan perhitungan kasir, ketepatan waktu dalam penyelesaian pesanan foto, dan jaminan warna sesuai aslinya pada foto. Terlihat pada diagram kartesius kuadran ke 1
- Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh studio foto grup PT. X telah baik, terutama dalam bidang-bidang tertentu, seperti ketajaman gambar foto, ketepatan perhitungan kasir, ketepatan waktu dalam penyelesaian pesanan foto, dan jaminan warna sesuai aslinya pada foto. Terdapat pula beberapa bidang yang tidak dapat memuaskan konsumennya, seperti keragaman layar studio, pengarah gaya dalam pengambilan gambar, ketanggapan terhadap keluhan konsumen, kecepatan dan ketepatan dalam menangani pesanan, jaminan waktu atau membuat konsumen mengantri / menunggu lama. Sehingga perlu diadakan perbaikan-perbaikan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat, karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

- Sebaiknya PT. X tetap mempertahankan dan meningkatkan keunggulan-keunggulan yang telah dimiliki, seperti salah satunya ketajaman gambar pada foto baik.
- Sebaiknya PT. X menerima pendaftaran lewat telepon agar antrian di studio dapat diminimalis.
- Sebaiknya PT. X melakukan perpanjangan waktu pengambilan foto agar selain tepat waktu penyelesaian dan juga akurasi warna sewaktu foto dicetak ulang dapat dicapai sehingga konsumen merasa puas.
- Sebaiknya PT. X memperbaiki dekorasinya, seperti layar yang lebih menarik dengan menampilkan warna-warna yang lebih cerah.
- PT. X harus mengejar kekurangannya dengan meningkatkan kepuasan konsumennya berdasarkan urutan kebutuhan konsumen akan studio foto grup agar PT. X tetap dapat bertahan dan menguasai daerah pemasarannya.