

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Salon Jari Manis:
 - Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (cth: *creambath*, *hairmask*, dll)
 - Keterampilan/kemahiran karyawan sesuai dengan macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan
 - Kualitas obat-obatan salon (cth: tonik, pewarna rambut, shampoo, dll)
 - Kualitas peralatan salon (cth: *streamer*, *hairdryer*, dll)
 - Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan salon lain
 - Harga yang sesuai dengan kualitas
 - Letak salon yang mudah di lihat
 - Kebersihan karyawan salon
 - Kerapihan penampilan karyawan
 - Kesopanan karyawan salon
 - Kemampuan karyawan mengikuti perkembangan mode
 - Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan
 - Pengetahuan karyawan tentang merek produk yang ditawarkan
 - Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
 - Keterampilan karyawan dalam melayani permintaan konsumen
 - Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah
 - Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik
 - Kecepatan dalam pelayanan (cth: *creambath*, *cuci blow*, dll)
 - Kenyamanan saat dilayani

- Ketepatan dalam memberikan uang kembalian
 - Ketepatan dalam perhitungan harga
 - Kebersihan salon
 - Kebersihan peralatan salon (cth: handuk, sisir, dll)
 - Kebersihan *toilet*
 - Kejelasan harga layanan
 - Penerangan yang memadai
 - Keamanan tempat penitipan (cth: loker, tempat penitipan, dll)
 - Ruang tunggu yang nyaman (suhu dan sirkulasi yang pas)
 - Keamanan area parkir
 - Sirkulasi udara yang baik
 - *Interior* salon yang menarik
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa penjualan yang ditawarkan oleh Salon Jari Manis:
- Variabel yang memuaskan menurut konsumen:
 - Kebersihan karyawan salon
 - Kerapihan penampilan karyawan
 - Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
 - Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah
 - Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik
 - Kecepatan dalam pelayanan (cth: *creambath*, *cuci blow*, dll)
 - Ketepatan dalam memberikan uang kembalian
 - Ketepatan dalam perhitungan harga
 - Keamanan tempat penitipan (cth: loker, tempat penitipan, dll)
 - Ruang tunggu yang nyaman (suhu dan sirkulasi yang pas)
 - Keamanan area parkir
 - Sirkulasi udara yang baik
 - *Interior* salon yang menarik

- Variabel yang belum memuaskan menurut konsumen:
 - Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (cth: *creambath*, *hairmask*, dll)
 - Keterampilan/kemahiran karyawan sesuai dengan macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan
 - Kualitas obat-obatan salon (cth: tonik, pewarna rambut, shampoo, dll)
 - Kualitas peralatan salon (cth: *streamer*, *hairdryer*, dll)
 - Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan salon lain
 - Harga yang sesuai dengan kualitas
 - Letak salon yang mudah di lihat
 - Kesopanan karyawan salon
 - Kemampuan karyawan mengikuti perkembangan mode
 - Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan
 - Pengetahuan karyawan tentang merek produk yang ditawarkan
 - Keterampilan karyawan dalam melayani permintaan konsumen
 - Kenyamanan saat dilayani
 - Kebersihan salon
 - Kejelasan harga layanan
 - Penerangan yang memadai
 - Kebersihan peralatan salon (cth: handuk, sisir, dll)
 - Kebersihan *toilet*

- 3. Keunggulan dan kelemahan dari Salon Jari Manis dibandingkan pesaingnya:
 - Keunggulan Salon Jari Manis:
 - Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan salon lain
 - Harga yang sesuai dengan kualitas
 - Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah

- Keterbukaan pihak salon untuk menerima saran dan kritik
 - Kecepatan dalam pelayanan (cth: *creambath*, *cuci blow*, dll)
 - Kenyamanan saat dilayani
 - Ketepatan dalam memberikan uang kembalian
 - Ketepatan dalam perhitungan harga
 - Kebersihan salon
 - Ruang tunggu yang nyaman (suhu dan sirkulasi yang pas)
- Kelemahan Salon Jari Manis:
- Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (cth: *creambath*, *hairmask*, dll)
 - Keterampilan/kemahiran karyawan sesuai dengan macam-macam harga pelayanan yang ditawarkan
 - Kualitas obat-obatan salon (cth: tonik, pewarna rambut, shampoo, dll)
 - Kualitas peralatan salon (cth: *streamer*, *hairdryer*, dll)
 - Letak salon yang mudah di lihat
 - Kebersihan karyawan salon
 - Kerapihan penampilan karyawan
 - Kesopanan karyawan salon
 - Kemampuan karyawan mengikuti perkembangan mode
 - Pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan
 - Pengetahuan karyawan tentang merek produk yang ditawarkan
 - Karyawan cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen
 - Keterampilan karyawan dalam melayani permintaan konsumen
 - Kebersihan peralatan salon (cth: handuk, sisir, dll)
 - Kebersihan *toilet*
 - Kejelasan harga layanan
 - Penerangan yang memadai

- Keamanan tempat penitipan (cth: loker, tempat penitipan, dll)
 - Keamanan area parkir
 - Sirkulasi udara yang baik
 - *Interior* salon yang menarik
4. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi Salon Jari Manis:

➤ *Segmentation:*

- Segmentasi berdasarkan geografis:
 - Tempat tinggal/wilayah
- Segmentasi berdasarkan demografis:
 - Pekerjaan/profesi
 - Penghasilan/bulan
- Segmentasi berdasarkan psikologis:
 - Jasa pelayanan/produk yang diminati
- Segmentasi berdasarkan perilaku:
 - Pihak yang menyarankan
 - Jenis pelayanan
 - Paket pembelian

➤ *Targeting:*

Hasil *targeting* yang didapatkan:

- Wanita
- Pekerjaannya pelajar/mahasiswa
- Memiliki uang saku > Rp. 1.500.000

➤ *Positioning*

Dari target Salon Jari Manis yang telah diusulkan, dapat diberikan *positioning*-nya yaitu sebagai salon yang memiliki harga yang lebih terjangkau, karena dari targetnya juga kebanyakan adalah wanita, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan statusnya belum menikah, dan juga letak tempatnya strategis yaitu dekat Universitas Kristen Maranatha. Agar *positioning* salon

semakin kokoh melekat dalam benak para konsumennya, Salon Jari Manis dapat merancang sebuah slogan “Jadi cantik tidak usah mahal”.

5. Upaya-upaya yang dapat dilakukan kepada Salon Jari Manis untuk dapat meningkatkan pendapatannya:

Tabel 6.1
Usulan Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Salon Jari Manis

7P	Usulan Perbaikan
Product	Pihak Salon Jari Manis dapat memberikan jenis-jenis pelayanan yang beragam, agar jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan lebih bervariasi
	Pihak Salon Jari Manis dapat mengatur ulang harga pelayanan yang ditawarkan harus sesuai dengan kemahiran karyawan
	Pihak Salon Jari Manis dapat memperhatikan kualitas obat-obatan salon yang ditawarkan, dan dapat menggunakan produk yang kualitasnya terjamin namun harganya terjangkau atau tidak menggunakan produk yang sudah <i>expired</i> /kadaluarsa
	Pihak Salon Jari Manis perlu memperhatikan lebih dari peralatan yang digunakan, jika ada peralatan yang sudah hampir rusak/tidak layak dipakai, sebaiknya peralatan tersebut bisa diganti
Place	Salon Jari Manis harus membuat ukuran nama Salon Jari Manis yang cukup besar, menarik dan jelas agar konsumen mudah menemukan keberadaan Salon Jari Manisnya
People	Karyawan salon harus hindari noda-noda atau kotoran-kotoran pada tubuh karyawan
	Karyawan Salon Jari Manis lebih memperhatikan dalam soal kerapian karyawan. (Contohnya: memakai celemek yang menarik perhatian konsumen, supaya terkesan lebih rapi)
	Pemilik atau manajer Salon Jari Manis menyediakan waktu bagi karyawannya untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen
	Salon Jari Manis harus mengikut perkembangan salon-salon saat ini. Contohnya mencari informasi dari berbagai media, agar jenis-jenis pelayanan yang di tawarkan lebih <i>up-to-date</i>
	Salon Jari Manis dapat melakukan perekrutan karyawan yang sudah memiliki pengalaman tentang salon, setidaknya karyawan sudah mengerti beberapa hal mengenai pelayanan yang biasa diminati oleh konsumen
	Setiap karyawan Salon Jari Manis harus mampu mengenali atau tahu akan setiap produk-produk yang akan ditawarkan.
	Salon Jari Manis juga dapat memberikan pengarahan kepada para karyawan agar lebih cepat tanggap dalam melayani permintaan dari konsumen
	Salon Jari Manis harus memberikan pelatihan tambahan untuk karyawannya, sehingga karyawan lebih profesional dalam melakukan pekerjaannya, atau jika perekrutan karyawan, Salon Jari Manis harus mengutamakan pendidikan pelatihannya
Physical Evidence	Pihak Salon Jari Manis dapat melakukan pembersihan terhadap setiap peralatan yang digunakan setelah menggunakannya. Contohnya: handuk yang digunakan oleh konsumen bisa dicuci dengan bersih atau tidak asal-asalan.
	Pihak Salon Jari Manis dapat membuat jadwal untuk membersihkan <i>toilet</i>
	Salon Jari Manis dapat menambahkan keterangan harga tersebut di tempat-tempat yang lebih mencolok dan mudah dilihat, contohnya seperti di dinding, atau membuat <i>x-banner/roll banner</i> .
	Pihak Salon Jari Manis adalah sebaiknya Salon Jari Manis menambah seperti kaca di bagian dinding selain untuk pemantulan cahaya juga akan terkesan lebih cantik atau dinding di cat lebih terang.
	Salon Jari Manis bisa memasang CCTV untuk memperketat keamanan tempat penitipan
	Salon Jari Manis memiliki seorang satpam atau tukang parkir yang khusus menjaga tempat parkir Salon Jari Manis
	Pihak Salon Jari Manis dapat menambahkan <i>exhaust fan</i> agar sirkulasi udara di dalam salon dapat menjadi lebih baik
Pihak Salon Jari Manis bisa merubah tata letak mungkin dalam jangka waktu setahun satu kali supaya konsumen tidak merasa bosan	

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan salon, yaitu:

- Sebaiknya Salon Jari Manis mempertimbangkan usulan dari penulis untuk meningkatkan tingkat kepuasan (performasni) konsumen.

- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai cara prekrutan karyawan
- Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen terhadap Salon Jari Manis.
- Sebaiknya Salon Jari Manis dapat memberikan pelayanan jasa yang *up to date*.