

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih studio foto berdasarkan *Analysis Factor*. Berdasarkan hasil *Analysis Factor* terbagi atas 7 faktor yaitu :

Faktor *People*

- *Fotografer* dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan
- Ketanggapan dalam melayani pelanggan
- *Fotografer* yang tanggap dalam pemotretan
- Pelayanan yang ramah dan sopan

Faktor *Product*

- Menyediakan foto *outdoor*
- *Background* foto yang bervariasi
- Tersedia penyewaan kostum
- Tersedia penata gaya yang profesional

Faktor *Process*

- Ketepatan waktu penyelesaian *order*
- Proses pembayaran cepat

Faktor *Place*

- Memiliki tempat parkir yang memadai
- Penataan ruangan yang baik

Faktor *Promotion*

- Ikut serta dalam suatu sebagai sponsor
- Memberikan *discount*
- Melakukan promosi melalui media cetak

Faktor *Price*

- Cara pembayaran
- Kasir cepat dalam memberikan pelayanan

Faktor *Physical Evidence*

- Memiliki ruang ganti yang bersih dan tertutup
- Ada ruang tunggu dengan kursi yang cukup
- Kebersihan WC

2. Variabel yang menjadi kesenjangan antara Persepsi dan Harapan.

❖ Variabel yang menurut konsumen sesuai dengan harapan karena nilai persepsi lebih besar dari nilai harapan adalah :

- Menyediakan foto outdoor
- *Background* foto yang bervariasi
- Tersedia penyewaan kostum
- Cara pembayaran (Cash,debit,kredit card)
- Memberikan *discount*
- Melakukan promosi melalui media cetak
- Kebersihan WC
- Penataan ruangan yang baik

❖ Variabel yang menurut konsumen tidak sesuai dengan harapan karena nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan adalah :

- Tersedia penata gaya yang profesional
- Kasir cepat dalam memberikan pelayanan
- Kejelasan perhitungan nota pembelian

- Ketepatan waktu penyelesaian *order*
 - Proses pembayaran cepat
 - Ikut serta dalam suatu event sebagai sponsor
 - *Fotografer* dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan
 - Ketanggapan dalam melayani pelanggan
 - *Fotografer* yang tanggap dalam pemotretan
 - Memiliki ruang ganti yang bersih dan tertutup
 - Kebersihan ruang tunggu
 - Kebersihan WC
 - Pelayanan yang ramah dan sopan
3. Strategi yang perlu dilakukan oleh *Jonas Photo* untuk meningkatkan daya saingnya yaitu dengan melakukan prioritas perbaikan utama pada kuadran I dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, *Corresponde Analysis* dan Profil Responden, seperti di bawah ini :
- Dilihat dari *segmenting* nya jenis kelamin yang paling banyak menggunakan studio *Jonas Photo* adalah wanita, *Targetting* nya adalah kalangan menengah keatas, dan *Positioning* adalah pelayanan massal.
 - Dilihat dari *Correspondence Analysis* terdapat beberapa atribut yang menjadi keunggulan dari *Jonas Photo*, sedangkan dari hasil *Importance Performance Analysis* didapatkan perbaikan prioritas utama yang sebagian besar terdapat pada keunggulan *Jonas Photo*.
 - Tersedia penata gaya yang profesional
Sebaiknya pihak *Jonas Photo* melakukan pelatihan khusus kepada penata gaya yang ada di *Jonas Photo*, untuk lebih menambah wawasannya mengenai variasi gaya yang lebih menarik dan terbaru. Karena kebanyakan konsumen yang mengunjungi *Jonas Photo* adalah wanita oleh sebab itu pihak *Jonas Photo* harus lebih mempersiapkan penata gaya yang lebih profesional.

- Kasir cepat dalam memberikan pelayanan
Pihak *Jonas Photo* dalam hal ini harus melakukan training kepada kasir agar dapat melayani pelanggan lebih cepat, jika perlu melakukan penambahan kasir pada hari libur yang cenderung sangat ramai.
- Ikut serta dalam suatu *event* sebagai sponsor
Berdasarkan *targetting* nya konsumen yang lebih sering mengunjungi *Jonas Photo* adalah Pelajar/Mahasiswa, oleh sebab itu pihak *Jonas Photo* sebaiknya lebih banyak melakukan promosi sebagai sponsor dalam suatu *event*/pagelaran. Misalnya acara malam kesenian disekolahan, pagelaran band dikampus dan lain-lain.
- Pelayanan yang ramah dan sopan
Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan salah satu kunci keberhasilan dari usaha jasa, oleh karena itu pihak *Jonas Photo* harus lebih memperhatikan masalah ini, dapat dilakukan dengan memberikan teguran lisan atau hukuman kepada karyawan yang tidak melayani konsumen dengan ramah dan sopan
- Kebersihan ruang tunggu dengan kursi yang cukup
Pihak *Jonas Photo* sebaiknya lebih melengkapi fasilitas seperti kursi pada ruang tunggu agar konsumen dapat menunggu antrian dengan nyaman, khususnya pada hari libur.
- Memiliki tempat parkir yang memadai
Konsumen sering mengalami kesulitan dalam mendapatkan tempat parkir di *Jonas Photo*, jika dilihat dari lokasi *Jonas Photo* sedikit kemungkinan *Jonas Photo* untuk memperluas lahan parkir, karena disekeliling *Jonas Photo* sudah ada bangunan. Cara untuk mengatasi permasalahan tersebut sebaiknya pihak manajemen *Jonas Photo* memberikan pelatihan kepada bagian parkir dan satpam untuk berkoordinasi mengatur tempat parkir mobil/motor dengan

rapih dan disusun dengan baik, dan memanfaatkan ruang parkir yang ada sebaik mungkin.

6.2 SARAN

- Sebaiknya *Jonas Photo* tetap menjaga faktor-faktor yang menjadi kelebihannya sehingga dapat memperkuat kedudukannya dalam persaingan bisnis.
- Sebaiknya *Jonas Photo* belajar dari kekurangannya dan mempertimbangkan usulan-usulan yang diberikan dalam upaya memperbaiki kekurangan.
- Perbaiki dan tambahkan sarana-sarana fasilitas fisik pada *Jonas Photo* agar dapat mendukung kenyamanan bagi konsumen.