

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengukuran, penilaian dan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Atribut kenyamanan dan keamanan pada saat berada di dalam Salon Bocah ternyata menjadi harapan tertinggi dari pelanggan di Salon Bocah, hal itu dikarenakan ini adalah aspek umum yang dinilai vital. Selanjutnya atribut Fasilitas salon (WC, Mushola dan Ruang tunggu, TV, Wifi), atribut ini memang pada kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan salon bocah, sehingga termasuk ke dalam kuadran I dimana atribut ini harus menjadi perhatian lebih atau bahkan perlu perbaikan sehingga kinerja salon bocah meningkat dan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan yang datang ke salon bocah.
2. Atribut penataan interior dan eksterior salon, ketersediaan peralatan salon, kebersihan dan kerapihan salon, kebersihan dan kerapihan karyawan, pemberian pelayanan terhadap semua pelanggan tanpa pilih-pilih, tarif salon terjangkau, hasil perawatan sesuai keinginan konsumen, kualitas kosmetik salon baik, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, dan karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat. Atribut-atribut ini merupakan atribut yang dianggap penting dan telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan salon bocah.

3. Atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun kinerjanya dinilai sudah memuaskan sehingga dirasa berlebihan antara lain kepekaan karyawan salon terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, karyawan menjalin hubungan baik dengan semua pelanggan, karyawan mampu melayani pelanggan dengan penuh perhatian, karyawan memberikan pelayanan secara maksimal, pelayanan yang cepat dan tepat, karyawan cepat dalam respon keluhan pelanggan, hasil jasa layanan salon memuaskan, karyawan mampu meyakinkan pelanggan terhadap keamanan pelayanan, dan kejujuran karyawan salon. Peningkatan pada atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil dan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan agar tidak menimbulkan dampak berlebihan.
4. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* yang dilakukan diketahui bahwa secara umum pelanggan salon Bocah berada pada kategori puas. Oleh karena itu pihak salon Bocah harus mampu menyusun suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari strategi kepuasan pelanggan ini adalah untuk membuat agar pelanggan tidak mudah pindah ke pesaing lain karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih sulit dibandingkan mencari pelanggan baru.

5.2 Saran

Berdasarkan Pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada salon Bocah adalah :

1. Dilihat tingkat kesesuaian dari 25 atribut layanan, terdapat beberapa atribut berada di bawah harapan pelanggan. Prioritas untuk dilakukan perbaikan pada atribut informasi mengenai Fasilitas salon dan Kejujuran karyawan salon. Berdasarkan IPA terlihat empat atribut yang mendapat perhatian khusus, maka perlu dilakukan sesuatu untuk meningkatkan kinerja Salon Bocah.

2. Atribut-atribut yang masuk di dalam Kuadran I harus menjadi perhatian lebih atau bahkan perlu perbaikan sehingga kinerja salon Bocah meningkat dan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan yang datang untuk menikmati pelayanan di salon bocah.
3. Berdasarkan analisis tersebut maka atribut fasilitas salon (WC, Mushola dan Ruang tunggu, TV, Wifi), merupakan aspek umum yang dinilai vital oleh pelanggan. Salon Bocah diharapkan agar dapat menambah ruang tunggu untuk meminimalisir antrian pelanggan pada jam ramai.
4. Berdasarkan hasil analisis CSI, secara umum pelanggan Salon Bocah berada pada kategori cukup puas, untuk itu perlu disusun strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.