

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis*, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Experiential marketing* pada salon Humaira Tubagus Ismail Indah menunjukkan bahwa pada dimensi *sense* ternyata tata letak ruangan salon dinilai *member* paling menyentuh panca indera, di mana *salon Humaira* menawarkan tata letak ruangan salon yang menarik dan teratur, sehingga dirasakan yang paling menyentuh panca indera pelanggan. Pada dimensi *feel*, yang paling menggugah perasaan *member* adalah desain interior dari salon yang tampak melalui bangunan dan dekorasi salon yang membuat *member* merasa senang dan nyaman berada di salon. Keramahan dan ruang perawatan yang bersih serta nyaman dinilai paling tinggi dalam dimensi *think*, di mana keramahan dan ruangan perawatan yang bersih sangat menonjol dan dinilai paling baik sehingga *member* memberikan penilaian positif. Sedangkan pada dimensi *act* ternyata alasan utama pelanggan berkunjung kembali ke salon Humaira adalah karena ingin melakukan perawatan ulang, karena *member* merasa puas dengan perawatan sebelumnya sehingga ingin melakukan perawatan kembali. Pada dimensi *relate*, pergaulan dengan sesama *member* dinilai paling tinggi karena banyak *member* yang telah menjadikan salon Humaira sebagai komunitas dan tempat berkumpul serta bergaul dengan sesama *member*.

2. Loyalitas *member* salon Humaira yang diukur melalui dimensi *repeation*, menunjukkan bahwa keinginan untuk mencoba jenis perawatan lain selain yang sering dilakukan merupakan indikator yang tertinggi. Pada dimensi *recomendation* dan kekebalan terhadap produk pesaing, yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah indikator ingin kembali mengunjungi salon Humaira.
3. *Experiential marketing* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *member* salon Humaira. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *experiential marketing* maka akan semakin tinggi loyalitas *member* salon Humaira.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi *experiential marketing* agar dapat menciptakan loyalitas *member* yaitu:

1. Memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan baik, cepat dan tepat. Agar penampilan karyawan terlihat rapi dan menarik, sebaiknya karyawan menggunakan seragam yang didesain khusus yang mencerminkan ciri khas salon muslimah.
2. Berusaha membuat *event* yang lebih variatif dan menarik, agar tidak menimbulkan kejenuhan sehingga banyak pelanggan yang tertarik untuk mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh salon.
3. Menambah jenis perawatan yang disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan wanita muslimah saat ini, yang ditunjang dengan tenaga profesional. Hal ini bisa dilakukan dengan cara memberikan pelatihan khusus

bagi *hair dress stylish* dan *beautycian* agar mereka bisa lebih berpengalaman dan profesional agar bisa memberikan perawatan terbaik bagi pengunjung.

4. Menjaga dan memelihara fasilitas penunjang khususnya toilet dan Mushola, agar saat digunakan keadaan toilet selalu bersih, dan mukena dalam keadaan bersih sehingga nyaman untuk digunakan. Serta menambah area parkir agar pengunjung tidak kesulitan memarkir kendaraannya atau mencari alternatif parkir di tempat yang tidak jauh dari lokasi salon.
5. Berusaha menciptakan hubungan baik dengan pengunjung. Hal ini dapat dilakukan dengan membentuk komunitas tertentu bagi pengunjung dengan melihat tipe pengunjung berdasarkan hobi atau tipe perawatan yang paling sering dilakukan.
6. Perlu diadakan peningkatan pada program *experiential marketing* secara keseluruhan dengan lebih baik lagi dalam menciptakan loyalitas pengunjung salon Humaira menuju kepada tahapan yang lebih tinggi lagi. Hal ini menunjukkan bahwa pihak salon harus dapat membentuk dan memberikan suatu pengalaman yang lebih baik kepada pengunjung melalui peningkatan pelayanan serta lebih bervariasi dalam menyediakan paket perawatan sehingga pengunjung bisa merasakan pengalaman unik dan menimbulkan kesan positif. Peningkatan pelayanan, dilakukan sejak pengunjung memasuki salon, memilih alternatif perawatan, melakukan perawatan sampai meninggalkan salon. Sebaiknya setiap pengunjung mengetahui fungsi setiap jenis perawatan yang akan dilakukan, estimasi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan sebelum melakukan perawatan. Dan sebelum meninggalkan salon saat selesai melakukan perawatan, pengunjung dipersilahkan mengisi komentar atau saran atas perawatan yang telah dilakukannya. Sedangkan

dari kelengkapan fasilitas pihak salon harus dapat memberikan fasilitas yang lengkap, bersih, terawat dan unik mulai dari penyediaan tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya. Selain itu peningkatan aspek lainnya juga perlu dilakukan untuk memberikan sesuatu yang berbeda dan lebih baik kepada para pengunjung sehingga suatu pengalaman yang tidak terlupakan pun tercipta di pikiran pelanggan.

