

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Produk kos Citra Garden dinilai cukup memuaskan bagi para penghuni. Produk yang disediakan merupakan sebuah kelebihan dari kos Citra Garden. Rata-rata variable produk  $> 3$  yaitu 4,23. Springbed nyaman, Koneksi Wi-Fi memuaskan, AC atau pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik, televisi yang berfungsi dengan baik, furniture yang disediakan lengkap, kos Citra Garden yang terlihat baru, penerangan kamar yang cukup, dan penerangan lingkungan kos Citra Garden cukup.
2. Harga  
Variabel harga dinilai masih menjadi sebuah kekurangan dalam kos Citra Garden dilihat dari rata-rata  $< 3$  yaitu 2,83. Pernyataan yang diberikan dan dijawab oleh penghuni seperti harga yang sepadan dengan fasilitas yang didapatkan sebanyak 36% penghuni menyatakan tidak setuju. Untuk pernyataan potongan harga yang didapat, menurut penghuni, mereka tidak begitu puas. Kos Citra Garden dinyatakan harganya tidak lebih murah dari pesaingnya.

### 3. Lokasi

Variabel lokasi merupakan sebuah kelebihan yang terdapat dalam layanan kos Citra Garden karena penghuni menyatakan lokasi dekat dengan penyedia makanan, laundry, tempat studi, dan mudah untuk dijangkau kendaraan umum seperti bus trans semarang, angkot, dan ojek online. Rata-rata skor variable lokasi  $> 3$  yaitu sebesar 4,04.

### 4. Promosi

Promosi kos Citra Garden masih menjadi sebuah kekurangan layanan jasa kos Citra Garden dilihat dari rata-rata skor  $< 3$  yaitu 2,77. Penghuni menyatakan baliho tidak memberikan informasi yang jelas. Promosi potongan harga di baliho juga tidak jelas. Brosur kos Citra Garden yang dibagikan juga tidak jelas dan kurang menarik.

### 5. Sumber Daya Manusia

Untuk variable sumber daya manusia, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia di kos Citra Garden merupakan sebuah kelebihan. Rata-rata skor yang didapat adalah 4,36. Penghuni menyatakan petugas kebersihan yang membersihkan kos hingga bersih, petugas jaga malam yang menjaga kos Citra Garden sehingga aman, pengelola kos yang mampu menangani keluhan dan pengelola kos Citra Garden yang dinilai ramah.

### 6. Proses

Dari ketiga pernyataan dalam variable proses, Penghuni menyatakan bahwa informasi kos Citra Garden mudah didapatkan, pemesanan kamar yang

mudah, pembayaran kamar yang mudah. Jadi variable proses ini merupakan sebuah kelebihan dari kos Citra Garden dengan rata-rata skor diatas angka 3 yaitu 4,36.

#### 7. Layanan Pelanggan

Layanan pelanggan di kos Citra Garden menjadi sebuah kelebihan kos Citra Garden dilihat dari rata-rata skor > 3 yaitu 4,08. Layanan pelanggan seperti pengawasan CCTV yang membuat penghuni merasa aman disetujui oleh penghuni. Dan kecepatan perbaikan fasilitas yang cepat juga disetujui oleh penghuni. Selain itu, penghuni menyatakan setuju dengan tempat parkir yang disediakan kos Citra Garden luas.

#### 8. Bukti Fisik

Bukti fisik kos Citra Garden dapat dikatakan menjadi sebuah kelebihan kos Citra Garden karena menurut kos Citra Garden terlihat bersih, perlengkapan kamar yang disediakan lengkap, layout kamar sesuai dengan keinginan penghuni. Dengan rata-rata skor > 3 yaitu 4,13.

### 5.2 Saran

Saran untuk penelitian ini adalah kos Citra Garden harus lebih meningkatkan lagi di variabel harga dan promosi. Karena menurut penghuni, kos Citra Garden dikatakan mahal. Dilihat dari pengakuan penghuni, kos Citra Garden tidak lebih murah dari pesaing lainnya. Ini berarti harga kos Citra Garden masih diatas rata-rata (menengah keatas) di kawasan taman siswa

tersebut. Dan juga, para penghuni menyatakan bahwa fasilitas yang didapatkan kurang dibanding harga yang ditawarkan. Kemudian, potongan harga yang didapat juga tidak memuaskan konsumen dilihat dari sebanyak 34% penghuni menyatakan tidak setuju akan potongan harga yang tersedia bagi mahasiswa baru saja.

Di variable promosi, penghuni kos Citra Garden menyatakan bahwa baliho kos Citra Garden tidak memberikan informasi yang jelas. Maka dari itu seharusnya pihak kos mengganti baliho agar memberikan informasi kos yang jelas dan menarik. Juga diperjelas untuk promosi adanya potongan harga bagi mahasiswa baru. Media promosi seperti brosur yang disebar oleh kos Citra Garden juga masih kurang jelas dalam hal informasi dan kurang menarik untuk dilihat menurut penghuninya, maka dari itu seharusnya pihak kos Citra Garden mengganti desain brosur kos Citra Garden.

Saran lainnya adalah meningkatkan variabel lainnya seperti produk. Dalam variable produk, bisa ditambahkan fasilitas lainnya seperti dapur umum bagi anak kos, supaya mereka lebih puas dengan adanya fasilitas baru sesuai dengan harga yang mereka bayar. Dan untuk fasilitas Wi-Fi yang masih kurang memuaskan beberapa konsumen karena sinyal yang tidak sampai ke kamar masing-masing penghuni untuk segera diperbaiki agar disetiap kamarnya fasilitas Wi-Fi bisa digunakan. Untuk lokasi, sumber daya manusia, proses, bukti fisik, dan layanan pelanggan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Seperti bukti

fisik sebuah kos diperbaharui lagi dengan cara selalu memperbaharui cat temboknya setiap tahun, memperbaiki bangunan jika sudah ada yang rusak.

