

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap pasien *PT. X* mengenai pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran *servicescape* yang memiliki tiga dimensi yaitu *ambient dimension*, *social dimension* dan *design dimension* *PT. X* berada pada kategori tinggi, dengan skor kontinu 4130. Indikator *servicescape* yang memiliki skor tertinggi adalah *design dimension* dengan skor 2024 dan terlihat dari aspek tertinggi dari indikator *design dimension* yaitu tingkat pemilihan warna pada *PT. X* cukup tepat bagi pasien.
2. Gambaran kepuasan pelanggan *PT. X* berada pada kategori cukup tinggi, dengan skor kontinu 1227. Terlihat pada aspek tertinggi kepuasan pada fungsi *design PT. X*, yaitu interior yang bagus, kenyamanan klinik serta privasi yang diperoleh pelanggan.
3. Diketahui bahwa *servicescape* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *PT. X*. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 11,3% yang artinya tingkat pengaruh sangat rendah. Sedangkan sisanya sebesar 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

1. Untuk menciptakan respon yang positif dari pelanggan kepada perusahaan, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan lingkungan, dengan cara meningkatkan kebersihan lingkungan seperti menambahkan petugas kebersihan yang selalu membersihkan lingkungan klinik agar kebersihan tetap terjaga. Memperhatikan kesejukan udara disetiap ruangan sesuai kebutuhan dengan cara teratur membersihkan dan mengontrol alat pendingin ruangan agar kesejukan udara yang dirasakan selalu sesuai kebutuhan. Serta memperhatikan pencahayaan pada lingkungan perusahaan. Dengan cara melakukan pengecekan pencahayaan pada setiap ruangan. Mengganti sumber cahaya (lampu) yang sudah tidak baik kualitas pencahayaannya.
2. Untuk memenuhi harapan pelanggan mengenai kepuasan pada lingkungan sebaiknya perusahaan harus menciptakan lingkungan perusahaan yang baik, yaitu terjaganya kebersihan lingkungan, dengan petugas kebersihan yang senantiasa membersihkan lingkungan perusahaan. Memberikan kesejukan udara yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, yaitu kualitas alat pendingin ruangan yang baik akan memberikan kesesuaian udara yang dibutuhkan pelanggan, maka selalu dilakukan pembersihan dan pengontrolan alat pendingin ruangan. Menciptakan pencahayaan yang baik, sesuai dengan kebutuhan pelanggan disetiap ruangan perusahaan, yaitu dilakukan pengecekan pada setiap pencahayaan ruangan.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah kepuasan pelanggan pada penelitian selanjutnya. Misalnya dengan variabel x seperti kualitas produk, *service performance* dan *service quality* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.