

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pelanggan Titi Anam Salon mengenai pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *servicescape* yang dilakukan oleh Titi Anam Salon berada pada kategori baik. Hal tersebut didasarkan pada hasil perolehan nilai rata-rata dari hasil tanggapan responden untuk variabel *servicescape*. *Servicescape* memiliki tiga dimensi yaitu *ambient dimension*, *social dimension* dan *design dimension*. Dimensi yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi adalah *design dimension* dan terlihat aspek tertinggi dari dimensi tersebut adalah indikator kenyamanan ruang perawatan di Titi Anam Salon. Artinya, mayoritas responden merasa strategi *servicescape* yang diterapkan melalui kenyamanan yang dirasakan sudah sangat sesuai dengan harapan pelanggan dimana menurut pihak salon tersebut, kenyamanan merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Sedangkan dimensi dengan nilai rata-rata terendah adalah *ambient dimension* yang menggambarkan bahwa responden merasa keadaan *ambient* pada salon tersebut masih kurang sesuai dengan harapan pelanggannya.
2. Tingkat kepuasan pelanggan pada Titi Anam Salon berada pada kategori cukup puas. Hal tersebut didasarkan pada hasil perolehan nilai rata-rata dari hasil tanggapan responden untuk variabel kepuasan pelanggan yang dihitung menggunakan metode *customer satisfaction index (CSI)*. Kepuasan pelanggan memiliki dua dimensi yaitu kinerja dan harapan. Hasil perhitungan menggunakan metode *CSI* menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan termasuk dalam kriteria cukup puas. Artinya, mayoritas responden menyatakan cukup puas pada pelayanan Titi Anam Salon.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan analisis korelasi dan analisis regresi linear sederhana diperoleh kesimpulan bahwa

*servicescape* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan Titi Anam Salon dipengaruhi oleh *servicescape*.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi, hal ini berimplikasi agar Titi Anam Salon perlu meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan strategi *servicescape*, dengan demikian salon tersebut dapat bersaing dengan pesaing bidang pelayanan jasa salon lainnya.

## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan, maka diajukan beberapa saran yang dapat dijadikan solusi dari berbagai permasalahan sehingga menjadi bahan pertimbangan khususnya bagi Titi Anam Salon maupun penelitian selanjutnya dalam mengambil kebijakan.

1. Titi Anam Salon diharapkan dapat meningkatkan dan memperhatikan strategi *servicescape* pada dimensinya yaitu *ambient dimension* seperti keadaan kebersihan dengan cara menambahkan tempat sampah maupun dari setiap karyawan diharapkan ikut menjaga kebersihan setelah melayani pelanggan agar segera dibersihkan, keadaan temperatur dengan cara selalu memperhatikan dan membersihkan alat pendingin ruangan agar temperatur selalu terjaga serta keadaan pencahayaan dengan cara melakukan pengecekan cahaya dari lampu yang digunakan di setiap ruangan. Dimana dimensi tersebut merupakan dimensi yang terendah, dengan demikian *servicescape* dapat menjadi strategi yang baik untuk mempertahankan pelanggan maupun perusahaan dalam jangka panjang.
2. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kinerja yang ditawarkan oleh Titi Anam Salon harus disesuaikan dengan harapan dari pelanggan, dikarenakan keberhasilan suatu perusahaan tergantung atas kepuasan pelanggannya. Maka jika kinerja disesuaikan dengan harapan,

perusahaan tidak hanya mendapatkan keuntungan saja melainkan respon positif berupa kepuasan dari pelanggannya.

3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian dilakukan mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Titi Anam Salon yang tidak diteliti pada penelitian ini. Faktor-faktor lain yang dapat diteliti untuk penelitian selanjutnya adalah kualitas pelayanan, harga dan *emotional factor*. Hal tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan komprehensif mengenai kepuasan pelanggan pada Titi Anam Salon.

