

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas konstruk *servicescape*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Ada tiga hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini. Pendekatan SEM digunakan untuk menguji kerangka kerja konstruk yaitu *servicescape*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Oleh karena itu, hasil analisis adalah :

1. *Servicescape* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Korelasinya adalah positif, dimana *servicescape* di Semen Padang Hospital menimbulkan kepuasan bagi pasien rawat jalan Semen Padang Hospital.
2. *Servicescape* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Korelasinya adalah positif. *Servicescape* Semen Padang Hospital merupakan hal yang membuat pasien rawat jalan di Semen Padang Hospital menjadi loyal.
3. *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Korelasinya adalah positif, dimana kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang didapatkan oleh Semen Padang Hospital menimbulkan rasa ingin kembali ke Semen Padang Hospital ketika sakit, dengan kata lain akan menimbulkan adanya loyalitas pasien. (*customer loyalty*).

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diberikan beberapa implikasi kepada Semen Padang Hospital untuk lebih meningkatkan *servicescape* terutama dari segi musik, aroma, dan staff image. Musik yang baik dan tepat akan berpengaruh kepada *mood* pasien, semakin *smooth* musik yang dimainkan maka perasaan hati seseorang akan menjadi tenang dan damai, hal ini dibutuhkan juga untuk orang yang sedang sakit. Aroma yang tepat juga mempengaruhi ketentraman hati seseorang. Aroma yang baik akan menimbulkan kenyamanan. Apabila telah nyaman maka seseorang akan ingin menetap/kembali, maka timbulah loyalitas. Pelayanan juga merupakan hal terpenting dalam jasa, kecepatan dan ketepatan staff pelayan dalam melayani akan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Dalam penelitian ini responden yang diambil hanya dalam skala kecil yaitu 100 responden yang melakukan rawat jalan di Semen Padang Hospital.
2. Penelitian ini hanya dilakukan dalam satu waktu saja, sehingga mungkin saja data yang didapat bersifat situasional.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada pasien rawat jalan saja, tidak melibatkan pasien rawat inap.

## 5.4 Saran

1. Bagi Semen Padang Hospital, disarankan kepada Semen Padang Hospital untuk meningkatkan kualitas *servicescape* agar lebih meningkatkan kepuasan pasien. Terutama dari musik, aroma, dan staff image, baik itu pelayanan, sikap, dan penampilan staff pelayanan. Kualitas *servicescape* yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Apabila adanya kepuasan, maka akan berdampak pada loyalitas pasien. Selain itu pihak Semen Padang Hospital hendaknya lebih gencar dalam mengevaluasi secara rutin dan maksimal mengenai kepuasan konsumen. *Servicescape* agar dapat rutin diperbaharui seperti cat, tata letak, agar membuat pengunjung tidak merasa bosan dengan tampilan yang itu-itu saja.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian selanjutnya menambahkan variabel bebas lainnya atau menambahkan variabel lain yang bisa digunakan untuk memoderasi/memediasi hubungan antar variabel. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, peneliti mengambil sampel lebih banyak agar data yang dikumpulkan lebih akurat.

