

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan data primer dimana data ini dikumpulkan langsung dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh *servicescape* (lingkungan fisik) dan kualitas komunikasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Erha Skin Padang. Dengan 125 orang sampel diketahui bahwa *servicescape* (lingkungan fisik) dan kualitas komunikasi karyawan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Erha. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka didapat beberapa kesimpulan yaitu:

1. *Servicescape* (lingkungan fisik) secara parial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Erha Skin Padang.
2. Kualitas komunikasi secara parial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Erha Skin Padang.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan beberapa implikasi, pada variabel *servicescape* (lingkungan fisik) ini pihak Erha harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi dengan tetap menjaga estetika fasilitas yang ada, kebersihan tempat serta aksesibilitas *layout* terhadap kepuasan pelanggan Erha. Sehingga lingkungan fisik yang pelanggan lihat memberikan dampak baik berupa pernyataan positif dari pengamatan dan pengalaman pelanggan terhadap niat masa depan pihak Erha selain niat akan kebutuhan berkonsultasi lagi, karena variabel ini memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi terdapat beberapa indikator yang harus ditingkatkan seperti menjaga agar kebersihan area Erha itu tetap terjaga, agar membangkitkan kenyamanan pelanggan saat berkonsultasi.

Sedangkan pada variabel kualitas komunikasi karyawan, sebagian besar pelanggan Erha telah memiliki persepsi nilai yang baik terhadap kepuasan pelanggan Erha itu sendiri. Akan tetapi terdapat indikator yang harus ditingkatkan, kebanyakan dari responden menjawab netral (N) dalam indikator dari segi komunikasi dua arah antara dokter atau karyawan Erha kepada pelanggan Erha terkait tanggapan komunikasi, yang mana pelanggan Erha merasa kurangnya tanggapan komunikasi yang diberikan pihak Erha terhadap pelanggannya. Sehingga pihak Erha harus berusaha menjaga kualitas komunikasi karyawan dan meningkatkannya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada penelitian ini karena adanya keterbatasan yang peneliti temukan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Objek dalam penelitian ini terbatas hanya pada pelanggan yang pernah dan sedang melakukan perawatan di Erha Skin Padang, sehingga dapat mengurangi keakuratan penelitian dan penyebaran kuesioner dilakukan diluar area Erha dengan menunggu pelanggan Erha tersebut selesai atau keluar dari Erha.

2. Jumlah variabel yang diteliti hanya 2 variabel yaitu *servicescape* (lingkungan fisik) dan kualitas komunikasi karyawan.
3. Jumlah responden yang dijadikan sampel untuk penelitian ini masih terbatas, sehingga hasil penelitian ini belum memiliki tingkat keakuratan yang kuat.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka adanya saran terhadap peneliti selanjutnya dan bagi perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih berkembang dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat memberikan kontribusi terkait kepuasan pelanggan, selain dari variabel yang ada dalam penelitian ini.
2. Responden sebaiknya berasal dari kalangan yang lebih beragam sehingga hasil yang didapatkan lebih baik, seperti halnya dengan menyebarkan kuesioner secara online mengingat penelitian ini hanya terbatas pada pelanggan yang ada di Erha Skin Padang.
3. Bagi pihak Erha diharap dapat menanggulangi beberapa pernyataan dari kuesioner yang mendapat jawaban negatif dari pelanggan, seperti pada salah satu indikator variabel *servicescape* (lingkungan fisik) bahwa responden merasa tata letak fasilitas Erha kurang memudahkan dalam mendapatkan jenis layanan yang diinginkan serta pada indikator variabel kualitas komunikasi karyawan bahwa responden merasa dokter atau karyawan Erha kurang dalam hal berkomunikasi dengan pelanggan melalui percakapan telepon (pesan, *whatsapp*, *line* dll).