

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang pengaruh *store atmosphere* terhadap *revisit intention* melalui mediasi kepuasan pelanggan pada konsumen *Bioderm Clinic* Padang, dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan masalah tujuan penelitian. Kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. *Store Atmosphere* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di *Bioderm Clinic* Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik dan efektif dalam penerapan *Store Atmosphere* di *Bioderm Clinic* maka dapat menjadi suatu daya tarik bagi konsumen melakukan perawatan di *Bioderm Clinic*, dimana dapat dilihat dengan diterapkannya penggunaan display interior seperti pemasangan walpapaer, platfon, menggunakan music untuk menimbulkan rasa nyaman bagi konsumen dalam melakukan perawatan, dan penggunaan kamera CCTV untuk menjaga keamanan, dan memantau kondisi ruangan di *Bioderm Clinic*. Semakin baik *Store Atmosphere* dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan di *Bioderm Clinic* Padang.
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan hasil dari penelitian, berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention*, di *Bioderm Clinic* Padang. Dimana indikator seperti *Bioderm Clinic* menyediakan berbagai macam produk, produk yang diberikan oleh *Bioderm Clinic* mempunyai mutu dan kualitas

yang bagus, perawatan (*treatment*) yang diberikan di *Bioderm Clinic* memiliki mutu yang bagus. Hal ini berarti semakin bagus tingkat Kepuasan Pelanggan yang dibentuk, maka cenderung dapat membuat semakin meningkatnya *revisit intention* konsumen di *Bioderm Clinic* Padang. Dan tentunya akan berdampak kepada keinginan konsumen membuat keputusan untuk kembali ke *Bioderm Clinic* Padang.

3. Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap *Revisit Intention* berpengaruh positif melalui kepuasan pelanggan, di *Bioderm Clinic* Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika saya ingin membeli produk dan perawatan yang serupa dengan sebelumnya, saya akan membelinya pada *Bioderm Clinic*, dan saya akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman tentang produk dan perawatan di *Bioderm Clinic* Padang, Saya memutuskan melakukan perawatan dan pembelian produk di *Bioderm Clinic* Padang, setelah melakukan seleksi dari beberapa tempat perawatan, maka dengan lebih ditingkatkannya kualitas *store atmosphere*, dapat membuat pengaruh yang positif terhadap *revisit intention* yang di pengaruhi oleh kepuasan konsumen dalam bertransaksi di *Bioderm Clinic* Padang.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka implikasi dari penelitian ini adalah :

Pada bagian *store atmosphere*, dapat diambil kesimpulan bahwa dari ke 19 pertanyaan pada *Store Atmosphere* yang rendah adalah wewangian pada *Bioderm Clinic* membuat saya betah lebih lama dan Dekorasi ruangan sesuai dengan tema yang di usung oleh *Bioderm Clinic*. Maka pihak perusahaan harus memperhatikan aroma wewangian yang digunakan diruangan sehingga konsumen nyaman melakukan perawatan *Bioderm Clinic* Padang.

Pada bagian kepuasan pelanggan, dapat diambil kesimpulan bahwa dari ke 6 pertanyaan pada kepuasan yang paling rendah adalah perawatan - perawatan (*treatment*) yang diberikan di *Bioderm Clinic* memiliki mutu atau kualitas yang bagus dan Informasi mengenai perawatan (*treatment*) yang diberikan *Bioderm Clinic* sudah diinformasikan dengan jelas. Maka pihak perusahaan harus meningkatkan dan menambah jenis perawatan yang diberikan kepada konsumen, dan juga *Bioderm Clinic* harus menyediakan majalah kecantikan agar konsumen dapat mengetahui mengenai jenis – jenis perawaaan apa saja yang ada saat ini dan kegunaannya.

Pada bagian *revisit intention*, dapat diambil kesimpulan bahwa dari ke 3 pertanyaan pada *Revisit Intention* yang paling rendah adalah Saya akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman tentang produk dan perawatan di *Bioderm Clinic*. Maka pihak perusahaan harus menambah tenaga dokter, agar dapat menghandel setiap treatment yang di lakukan oleh tindakan dokter, dan dapat membuat konsumen menjadi puas sehingga akan mempromosikan atau merekomendasikan ke yang lain.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis tidak terlepas dari kekurangan dan masih terdapat keterbatasan – keterbatasan, yaitu keterbatasan waktu sehingga masih kurangnya kesempatan peneliti untuk meneliti lebih lanjut dan lebih seksama yang bersangkutan sehingga dalam menentukan indikator dalam penelitian ini hampir sama dengan penelitian terdahulu.

1. Sampel dalam penelitian ini relatif sedikit dengan jumlah periode pengamatan yang cukup pendek, sehingga hasil kesimpulan yang dihasilkan kurang dapat digeneralisasikan untuk sampel yang lebih besar.
2. Penelitian ini lebih meneliti variable – variable yang mempengaruhi *revisit intention*, yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menyarankan bahwa :

1. Penulis menyarankan agar pihak manajemen *Bioderm Clinic* mempertahankan, dan meningkatkan kualitas *store amosphere*, dan kepuasan pelanggan, dikarenakan terbukti faktor ini dapat meningkatkan *revisit intention* konsumen pada *Bioderm Clinic* Padang.
2. Manajemen *Bioderm Clinic* Padang agar dapat memanfaatkan variable yang mempengaruhi WOM (*word of mouth*), dan e-WOM (*electronic word of*

mouth), untuk meningkatkan datangnya konsumen yang baru ke *Bioderm Clinic* Padang. Pertumbuhan teknologi saat ini, dimana setiap individual saat ini lebih sering melihat gadget mereka, ini merupakan strategi dan taktik yang tepat dalam menarik dan mengambil hati konsumen yang baru.

3. Saat ini konsumen maupun pelanggan lebih kritis dalam memutuskan suatu keputusan pembelian. Hal ini dikarenakan sudah banyak klinik kecantikan yang berada di kota padang. Maka sebaiknya *Bioderm Clinic* harus memiliki ciri khas tertentu. Jika sudah berhasil memenangkan hati konsumen, selalu melakukan evaluasi dan perbaikan juga terus kreatif untuk mengembangkan penawaran yang sudah ada.
4. Sebagian besar pelanggan melakukan perawatan di *Bioderm Clinic* Padang karena *store atmosphere*, kepuasan pelanggan, *revisit intention*, maka sudah seharusnya *Bioderm Clinic* menjaga keunggulan *store atmosphere*, Kepuasan Pelanggan, dan *revisit intention* yang dimiliki, menerima dan memperbaiki apa yang menjadi masukan dari konsumen atau pelanggan
5. Pada penelitian berikutnya diharapkan meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti untuk memperoleh hasil yang lebih variatif dan mengetahui variabel lain yang mungkin dihasilkan dari pengaruh *store atmosphere*, keputusan pembelian, dan kepuasan pelanggan.

