

BAB V

KESIMPULAN, LIMITASI PENELITIAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai *service recovery* memiliki pengaruh serta signifikan di Hotel Malaka Kota Bandung. Melalui hasil nilai terendah *distributive justice* mengenai Hotel Malaka memberikan *free of charge* kepada tamu sebagai kompensasi dari kesalahan layanan memiliki nilai rata-rata masuk ke dalam kategori cukup baik.
2. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan memiliki pengaruh serta signifikan di Hotel Malaka Kota Bandung. Melalui hasil nilai terendah kepuasan kegagalan pelayanan mengenai karyawan sudah tanggap dalam memberikan kebutuhan setiap tamu memiliki nilai rata-rata masuk ke dalam kategori cukup baik. .
3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan pada saat menginap di Hotel Malaka dinyatakan memiliki pengaruh dan dapat ditarik kesimpulan bahwa ketanggapan karyawan dalam memberikan kebutuhan setiap tamu belum optimal, hal itu dikarenakan kurang pemahaman dan keterampilan yang dimiliki staff sepertinya belum memenuhi standarisasi.

5.2 Limitasi

Limitasi atau keterbatasan dalam penelitian ini terdapat pada responden penelitian. Di dalam kuesioner tidak ada pertanyaan “apakah responden pernah menginap di Hotel Malaka Kota Bandung” sehingga tidak ada pemilahan data responden.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti kepada 200 responden, maka peneliti akan memberikan beberapa saran, yaitu saran praktis dan saran teoritis. Berikut ini adalah saran yang disampaikan peneliti baik dalam hal aspek praktis maupun teoritis.

5.3.1 Saran Teoritis

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya yang meliputi bidang manajemen *resort & leisure* mengenai *service recovery* agar meminimalisir setiap kesalahan kecil yang kemungkinan terjadi.
2. Diharapkan penelitian ini dapat lebih memperdalam pengembangan manajemen *resort & leisure* melalui *service recovery* kepada pelayanan yang lebih optimal agar secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Diharapkan penelitian ini memiliki kegunaan dan manfaat khususnya yang sedang meneliti ataupun membaca laporan karya ilmiah dengan lebih menyempurnakan setiap kalimat baik yang bersifat induktif ataupun deduktif untuk lebih disempurnakan kembali.

5.3.2 Saran Praktis

1. Diharapkan pengelola Hotel Malaka untuk lebih meningkatkan *interactional justice* kepada tamu, setiap keluhan yang masuk harus diselesaikan dengan baik hingga memberikan kejelasan bagi tamu apabila ada kendala yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu cepat
2. Jika melihat hasil dari uji parsial terbesar berada di *interactional justice*, hal itu sejalan dengan observasi yang dilakukan, maka diharapkan kemampuan karyawan dari setiap menanggapi keluhan, komunikasi, dan sikap lebih ditunjukkan dengan lebih detail kepada setiap tamu
3. Diharapkan setiap staff mampu meningkatkan pada aspek *distributive justice*, khususnya pada saat pemulihan layanan tidak dapat dilakukan dengan optimal sebaiknya pihak Hotel Malaka mampu memberikan kompensasi yang sesuai dengan kemauan dari pihak tamu.