

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis jalur (*path analysis*) yang dilaksanakan mengenai pengaruh *service encounter* terhadap kepuasan tamu di HARRIS Resort waterfront Batam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan mengenai implementasi *service encounter* HARRIS Resort waterfront Batam yang terdiri dari *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping* yang mendapatkan penilaian baik dari Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam. Penilaian tertinggi terdapat pada sub variabel *coping* dikarenakan bahwa Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam mendapatkan pengalaman yang baik selama menginap dengan perlakuan dan pelayanan yang baik serta sikap karyawan yang sangat bersahabat kepada para tamu. Sehingga mampu membuat Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak HARRIS Resort Waterfront Batam. Sedangkan sub variabel *recovery* mendapatkan penilaian terendah dengan indikator tingkat ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau *complaint*. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesulitan karyawan dalam memahami komunikasi verbal atas keluhan dan permintaan yang disampaikan oleh tamu asing terkait dengan bahasa dan logat berbicara para tamu yang datang dari berbagai negara.
2. Tanggapan tamu mengenai kepuasan mendapatkan penilaian yang puas. Penilaian tertinggi terdapat pada pernyataan tingkat kepuasan terhadap keramahan karyawan hotel kepada tamu. Hal ini dikarenakan bahwa dalam industri perhotelan yang merupakan industri *high-contact*

service, hal paling utama yang harus ditonjolkan yaitu sikap dan keramahan seorang karyawan yang kemudian akan berpengaruh terhadap berbagai aspek pendukung kegiatan pelayanan lainnya. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah yaitu terdapat pada pernyataan tingkat kepuasan terhadap ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau *complaint* karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa hal ini terjadi akibat yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesulitan karyawan dalam memahami komunikasi verbal atas keluhan dan permintaan yang disampaikan oleh tamu asing terkait dengan bahasa dan logat berbicara para tamu yang datang dari berbagai negara, sehingga tamu merasa tidak puas dengan kinerja yang dilakukan oleh karyawan HARRIS Resort Waterfront Batam terkait dengan penanganan keluhan atau *complaint*.

3. Terdapat pengaruh signifikan *service encounter* yang terdiri dari *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping* terhadap kepuasan tamu HARRIS Resort Waterfront Batam. Semakin tinggi *service encounter* maka kepuasan juga akan semakin tinggi.

5.2 Rekomendasi

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *service encounter* terhadap kepuasan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam, strategi *service encounter* yang diimplementasikan oleh pihak HARRIS Resort Waterfront Batam harus senantiasa dipelihara dan terus ditingkatkan untuk mencapai serta meningkatkan kepuasan tamu. Oleh karena itu penulis, mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap *service encounter* yang dilakukan oleh pihak HARRIS Resort Waterfront Batam diketahui penilaian terhadap sub variabel *recovery* dengan indikator tingkat ketepatan

karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau *complaint* mendapatkan penilaian terendah dikarenakan tindakan praktis yang dilakukan oleh karyawan HARRIS Resort Waterfront Batam dalam menangani suatu permasalahan dirasakan masih kurang memberikan solusi yang tepat bagi tamu individu mancanegara yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesulitan karyawan dalam memahami komunikasi verbal atas keluhan dan permintaan yang disampaikan oleh tamu asing terkait dengan bahasa dan logat berbicara para tamu yang datang dari berbagai negara. Sehingga diharapkan pihak manajemen HARRIS Resort Waterfront Batam lebih selektif dalam proses *recruitment* karyawan dengan mengedepankan keahlian khusus dalam berbahasa, khususnya bahasa Inggris yang merupakan bahasa komunikasi utama dikarenakan 92% *market segment* HARRIS Resort Waterfront Batam adalah tamu mancanegara, selain itu juga diharapkan untuk selalu memberikan pelatihan khusus secara rutin untuk mengembangkan *skill* berbahasa para karyawannya.

2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan tamu yang pada HARRIS Resort Waterfront Batam diketahui penilaian terendah terdapat pada pernyataan tingkat kepuasan terhadap ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau *complaint* karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa hal ini terjadi akibat yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesulitan karyawan dalam memahami komunikasi verbal atas keluhan dan permintaan yang disampaikan oleh tamu asing terkait dengan bahasa dan logat berbicara para tamu yang datang dari berbagai Negara, sehingga tamu merasa tidak puas dengan kinerja yang dilakukan oleh karyawan HARRIS Resort Waterfront Batam terkait dengan penanganan keluhan atau *complaint*.
3. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *service encounter* terhadap kepuasan tamu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

diperoleh hasil sebesar 52,7% artinya pelaksanaan *service encounter* yang dilakukan pihak HARRIS Resort Waterfront Batam sudah sangat efektif maka dari itu diharapkan pihak manajemen HARRIS Resort Waterfront Batam untuk terus menjaga serta meningkatkan aspek-aspek yang terdapat pada *service encounter* yang dirasakan masih lemah dalam pemenuhan kepuasan tamu melalui pembekalan *training*, pemberian motivasi dan penghargaan, pembentukan nilai-nilai budaya perusahaan terhadap karyawan demi terciptanya tujuan perusahaan untuk pemenuhan kepuasan tamu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

4. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan kepada tamu individu mancanegara yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam, selain itu masih terdapat faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan tamu diluar variabel *service encounter*. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti kepuasan tidak hanya terbatas kepada tamu individu mancanegara yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam, serta dapat meneliti faktor-faktor penentu kepuasan lainnya diluar *service encounter* seperti *service quality*, *customer experience*, *service excellent*, *phsycal evidence*, *CRM*, dan sebagainya .