

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang *service recovery* terhadap kepuasan tamu Menara Peninsula Hotel Jakarta dengan metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penilaian responden terhadap *service recovery* di Menara Peninsula Hotel Jakarta berada pada kategori sangat kuat, dimana responden pada penelitian ini adalah tamu yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta. Pada penelitian ini dimensi yang digunakan untuk penilaian *service recovery* adalah, *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice*. Nilai tertinggi dari ketiga dimensi tersebut adalah penilaian *procedural justice*. Penilaian tersebut diukur melalui tingkat penanganan, ketepatan, kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas pihak hotel dalam mengambil prosedur keputusan untuk mengatasi kegagalan pelayanan yang terjadi. Sedangkan untuk nilai terendah yaitu *Interactional justice* yang diukur melalui tingkat penjelasan, kejujuran, kesopanan, kesungguhan, dan kepedulian.
2. Penilaian responden terhadap kepuasan melalui program *service recovery* dinilai positif. Kinerja yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan tamu yaitu sebesar 78%. Dimensi *service recovery* yang mendapatkan nilai paling tinggi dalam memuaskan tamu untuk memperbaiki kegagalan pelayanan adalah *distributive justice*. Hal ini responden menilai kompensasi yang telah diterima atas kegagalan pelayanan yang terjadi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Sedangkan dimensi *service recovery* yang paling rendah yaitu *procedural justice*, responden merasakan prosedur yang dilakukan Menara Peninsula Hotel Jakarta masih belum adil untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.
3. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *service recovery* yang terdiri dari, *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice* memiliki pengaruh

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

yang signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta baik secara parsial maupun simultan.

## 5.2 Rekomendasi

Dilihat dari hasil penelitian mengenai *service recovery* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta, maka beberapa rekomendasi yang penulis ajukan adalah hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap kepuasan tamu. Namun selain itu penelitian ini juga menunjukkan masih adanya masalah yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen Menara Peninsula Hotel Jakarta. Hasil penilaian dengan skor terkecil dari *service recovery* yaitu *interactional justice*. Pihak hotel harus memperhatikan salah satu komponen penting yang harus disadari adalah menerima semua keluhan dengan terbuka dan lapang dada tanpa berusaha membantah keluhan-keluhan yang disampaikan oleh tamu. Penangan keluhan dengan tutur kata yang sopan dan jelas akan membuat tamu lebih menghargai kepedulian pihak hotel terhadap keluhan yang disampaikan. Berusaha sebaik mungkin untuk menunjukkan bahwa pihak hotel bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan masalah dengan memberikan saran-saran yang berdampak positif bagi tamu. Melakukan training terhadap karyawan menjadi salah satu penunjang karyawan agar dapat menjalankan permasalahan yang ada dengan bijak seperti yang sudah dijelaskan diatas.
2. Hasil penilaian dimensi *service recovery* terhadap kepuasan dengan skor terkecil dari *service recovery* yaitu *procedural justice*. Hal tersebut menunjukkan tamu belum merasakan kepuasan dan keadilan oleh prosedur yang dijalankan pihak hotel, tingkat penanganan, kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam menyelesaikan masalah harus lebih ditingkatkan dengan melihat awal mula hingga masalah terjadi, sehingga pihak hotel dapat secara bijak dan tepat untuk mengambil keputusan sesegera mungkin dalam memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan tamu, waktu adalah kunci dalam mencapai pemulihan menyeluruh. Tunjukkan bahwa pihak hotel memahami

masalah yang ada dari sudut pandang masing-masing tamu. Ketika kegagalan pelayanan sudah terjadi jelaskan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut kepada tamu agar tetap tenang. Jika solusi cepat tidak dimungkinkan, pemberitahuan kepada tamu tentang rencana pihak hotel untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan harapan tamu sedang dalam proses dan membutuhkan waktu, informasikan pula kemajuan penanganan yang dilakukan secara berkala. Apabila tamu sudah merasa kecewa salah satu tantangan terbesar adalah memulihkan kepercayaan tamu dan mempertahankan hubungan tersebut di masa mendatang. Kegigihan dibutuhkan pihak hotel untuk meredakan kekecewaan tamu dan meyakinkan bahwa tindakan sedang ditempuh untuk menghindari terulangnya masalah tersebut. Maka dari itu *service recovery* sangat dibutuhkan untuk memperbaiki hubungan dengan tamu agar dapat kembali kepercayaan kepada pihak hotel.

3. Rekomendasi lain yaitu ditujukan bagi penelitian selanjutnya. Dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta, maka para peneliti lainnya dapat mengangkat masalah lain yang lebih mendalam mengenai *service recovery* dan upaya-upaya yang dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan *service recovery* tamu Menara Peninsula Hotel Jakarta sampai akhirnya tamu benar-benar melakukan keputusan menginap ulang ke Menara Peninsula Hotel Jakarta.

Resik Lestari, 2016

*PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)