BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakanan alisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *service guarantee* terhadap kepuasan di Hotel Ibis Bandung Trans Studio dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara umum tanggapan responden mengenai *service guarantee* yang diterima berada pada garis kontinum yang termasuk pada kategori tingggi. Dimensi yang mendapatkan penilaian paling tinggi adalah time sedangkan dimensi yang memiliki penilaian rendah adalah *information.*
2. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap *service guarantee* yang terdiri dari *rules, information, treatment*, dan *time* bahwa kepuasan pelanggan berada di kategori sangat puas. Hal ini menunjukan bahwa tingkat kenyataan melebihi apa yang di harapkan oleh pelanggan yang menginap di Hotel Ibis Bandung Trans Studio.
3. Pada penelitian ini menunjukan bahwa pengaruh *service guarantee* yang terdiri dari empat dimensi yaitu *rules, information, treatment dan time* terhadap kepuasan adalah terdapat dua dimensi yang memiliki pengaruh signifikan yaitu dimensi *rules* dan *information*. Sedangkan *treatmen*t dan *time* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu.

5.2 Rekomendasi

Penelitian ini memperoleh hasil *sevice guarantee* dapat meningkatkan kepuasan oleh karena itu penulis mengajukan rekomendasi untuk meningkatkan program ini yaitu dalam programnya *15 minutes guarantee*. Rekomendasi yang di berikan menyesuaikan pada pembahasan yaitu *service guarantee* yang di jadikan acuan oleh hotel ibis bandung trans studio. Berikut beberapa rekomendasi yang dapat di aplikasikan berdasarkan temuan penelitian agar program *service guarantee* yang ada di Hotel Ibis Bandung Trans Studio menjadi semakin lebih baik.

1. Hotel Ibis Bandung Trans Studio perlu meningkatkan atau memperbaiki *rules* agar aturan tersebut lebih jelas, lebih mudah, lebih percaya dan memiliki aturan yang wajar bagi pelanggan. Karena *Rules* berada pada posisi tiga tingkat kepuasan pelanggan pada *service guarantee* dalam program *15 minutes guarantee* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio hal ini berarti *rules* berada pada posisi kedua terendah.
2. Perlu di informasikan lagi mengenai *service guarantee* agar informasi menggenai program *15 minute guarantee* yang di dapat lebih mudah dan lebih jelas. Perlu di tambah informasinya selain melalui *key card* dan poster informasi yang di web juga harus di perjelas dan lebih mudah selain itu untuk mempermudah informasi yang di dapat oleh pelanggan bisa di tambah informasinya seperti membuat *banner*, *flayer* atau bahkan karyawannya secara langsung yang menginformasikan karena informasi berada pada penilaian terendah tingkat kepuasan pelanggan.
3. Penulis menyadari dalam penelitian ini tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan. Saran selanjutnya perlu di lakukan penelitian lebih lanjut di luar variabel yang di teliti. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut seperti bagaimana pengaruh *service guarantee* terhadap *customer repurchase intention* atau *customer loyality.*