

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap *complaint handling* di Novotel Bandung yang terdiri dari *timeliness*, *facilitation*, *redress*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness* mendapatkan penilaian yang cukup baik dari responden yang menginap dan menyampaikan *complaint* di Novotel Bandung. Adapun dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi adalah dimensi *apology*, sedangkan dimensi yang memperoleh penilaian paling rendah adalah dimensi *credibility*.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan yang terdiri dari kinerja *complaint handling* yang dirasakan dan diharapkan di Novotel Bandung, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan bahwa responden sudah merasa puas terhadap kinerja *complaint handling*. Hal ini berarti kinerja *complaint handling* yang dijalankan sudah cukup sesuai dengan harapan responden. Untuk dimensi yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi adalah dimensi *apology*, sedangkan yang memiliki nilai kepuasan paling rendah adalah dimensi *credibility*.
3. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara *complaint handling* terhadap kepuasan tamu di Novotel Bandung. Sedangkan secara parsial, keseluruhan sub variabel dari *complaint handling* yang terdiri dari *timeliness* (X1), *facilitation* (X2), *redress* (X3), *apology* (X4), *credibility* (X5), dan *attentiveness* (X6) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Novotel Bandung. *Timeliness* merupakan sub variabel yang paling berpengaruh dari variabel *complaint handling* dan *apology* sebagai sub variabel yang memiliki pengaruh paling rendah.

Finina Noviani, 2015

***PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM “YOU OFFICER” DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5.2 Rekomendasi

Penulis memberikan beberapa rekomendasi dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Novotel Bandung sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, pelaksanaan *complaint handling* di Novotel Bandung dinilai sudah cukup baik oleh responden. Dimensi *credibility* merupakan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah, oleh karena itu penulis merekomendasikan agar pihak hotel dalam menyelesaikan keluhan lebih terbuka kepada setiap tamu dengan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya terjadi sehingga tamu lebih mengerti akan masalah yang sedang dihadapinya.
2. Penerapan *credibility* sebagai bentuk tanggungjawab pihak hotel yang telah dilakukan adalah *YOU Officer* melalui *staff* akan menghubungi responden yang telah menyampaikan *complaint* apakah penyelesaian keluhan dilakukan dengan baik dan dirasa sudah puas atau memerlukan bantuan lain. Namun, prosedur ini tidak selalu dijalankan dengan alasan sebagian *staff* harus melayani tamu lain sehingga terkadang prosedur ini terabaikan. Penulis merekomendasikan agar dilakukan pengawasan oleh *supervisor* agar prosedur ini tetap dijalankan dengan baik dan lebih efektif.
3. Secara keseluruhan, *complaint handling* yang dijalankan pihak hotel melalui program *YOU Officer* dapat meningkatkan kepuasan tamu. Pelaksanaan *complaint handling* didukung oleh kinerja para *staff* dalam memberikan pelayanan maksimal kepada tamu khususnya dalam menangani *complaint*. Untuk meningkatkan kinerja *YOU Officer* agar lebih optimal, penulis merekomendasikan agar *job description* dan *job specification* secara jelas disosialisasikan dalam bentuk tertulis yang tertuang dalam *Standard Operasional Procedure* secara detail. Diharapkan dengan adanya aturan yang jelas dan tertulis, para *staff* dapat lebih memahami tugas dan tanggungjawabnya secara detail sehingga pelayanan terbaik dapat diberikan pada tamu.

4. Berkaitan dengan *complaint* yang disampaikan tamu salah satunya mengenai area parkir yang kurang luas adalah hal yang sering dikeluhkan tamu ketika menginap. Hal ini sebaiknya menjadi perhatian pihak manajemen untuk memperluas area parkir atau menyewa lahan kosong sekitar hotel untuk dijadikan area parkir ketika *occupancy* meningkat. Selain itu, kamar yang kurang kedap suara menjadi hal yang terkadang dikeluhkan tamu sehingga akan lebih baik jika pihak hotel secara bertahap memasang peredam suara pada kamar agar ketenangan tamu dapat terjaga.
5. Novotel Bandung sebagai hotel bintang empat bertaraf internasional telah membentuk persepsi dan harapan tamu menjadi sangat tinggi terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu, pihak hotel harus tetap memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan tamu. Berbagai *complaint* yang disampaikan tamu mengenai pelayanan dan fasilitas melalui *YOU Officer* hendaknya dijadikan bahan evaluasi dalam memperbaiki kinerja di masa mendatang.
6. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna karena keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis berharap akan adanya penelitian lanjutan atau sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti berikutnya dengan meneliti faktor-faktor lain seperti *service encounter* atau *service quality* yang dapat meningkatkan kepuasan tamu di Novotel Bandung secara lebih mendalam. Temuan lain diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Novotel Bandung dimasa yang akan datang.