

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian secara deskriptif dan verifikatif dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *service recovery* di De Java Hotel Bandung yang terdiri dari *apology, attonement, facilitation, promptness, explanation, effort, attentiveness* dan *compensation* memiliki penilaian yang tinggi dari tamu. Sub variabel yang mendapat penilaian indeks tertinggi adalah *effort*, De Java Hotel Bandung. *Effort* memiliki indeks penilaian yang tinggi dari tamu karena di De Java Hotel Bandung tamu merasakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa usaha dan keseriusan De Java Hotel Bandung dalam menangani keluhan dirasa baik dan memberikan efek yang positif. Sedangkan dimensi dengan skor indeks terendah adalah *attonement*, hal ini menunjukkan respon yang diberikan pihak hotel dirasa masih kurang.
2. Hasil dari kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung yang terdiri dari kepuasan terhadap usaha dari pihak hotel dalam menangani keluhan tamu memiliki indeks tertinggi. Hal ini terjadi karena kebanyakan tamu merasa puas kepuasan terhadap usaha dari pihak hotel dalammenanganikeluhantamu. Sedangkan skor indeks terendah adalah *facilitation* dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel untuk menyampaikan keluhan, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas untuk menanggapi keluhan di De Java Hotel Bandung dirasa masih kurang.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa terdapat pengaruh antara *service recovery* terhadap kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung. Artinya semakin baik *service recovery* yang dilakukan maka akan semakin mempengaruhi kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung, diantara kedelapan dimensi yang ada di *service recovery* terdapat lima dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan yaitu *apology, promptness, effort, attentiveness* dan *compensation*, sedangkan tiga dimensi lainnya yaitu

atonement, *facilitation* dan *explanation* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Hasil penelitian yang menunjukkan skor terendah dalam *service recovery* adalah *atonement* dimana respon yang diberikan pihak hotel terhadap complain tamu kurang baik dan juga perasaan tamu setelah mendapatkan respon dari pihak hotel dirasa kurang. Maka daripada itu sebaiknya pihak hotel lebih memperhatikan kembali respon yang diberikan kepada tamu yang memiliki keluhan, selain itu pihak hotel juga perlu memperhatikan pula perasaan tamu yang mengalami keluhan, sebaiknya melakukan tindakan yang cepat dan tanggap tidak membuat tamu merasa menunggu juga tidak membuat tamu merasa tersinggung.
2. Kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung yang mendapat penilaian skor terendah adalah *facilitation*. Banyak tamu yang menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel untuk menyampaikan keluhan di De Java Hotel Bandung dirasa masih kurang. Oleh karena itu sebaiknya pihak hotel lebih memperhatikan lagi mengenai fasilitas apa yang baik untuk menunjang kepuasan yang didapat oleh tamu.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa terdapat pengaruh antara *service recovery* terhadap kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dimana secara nilai F_{hitung} yang diperoleh melalui analisis regresi berganda lebih besar dibandingkan dengan F_{tabel} , artinya semakin baik *service recovery* yang dilakukan maka akan semakin mempengaruhi kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung, diantara kedelapan dimensi yang ada di *service recovery* yang paling berpengaruh adalah *attentiveness*. Oleh karena itu pihak hotel sebaiknya lebih memperhatikan rasa hormat, perhatian dan

keramahan ketika menangani komplain dari tamu, karena hal itulah yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu secara signifikan ketika mengalami keluhan.

4. Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna. Hasil penelitian ini disadari belum menjawab dengan tuntas mengenai permasalahan yang terjadi sehubungan dengan keterbatasan pada penelitian ini, maka disarankan untuk mengadakan penelitian lanjutan untuk dapat meneliti mengenai faktor lain selain dari *service recovery*, seperti *service quality*, *costumer behavior* untuk meningkatkan kepuasan tamu individu yang menginap di De Java Hotel Bandung.