

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis*, antara *e-service quality* terhadap kepuasan tamu yang menggunakan Swiss-Belhotel Website (IBE), maka berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-service Quality* terdiri dari sub variabel *website usability*, *information quality*, *service reliability*, *responsiveness*, *assurance* *personalization* memiliki penilaian yang tinggi sesuai dengan yang ditunjukkan oleh garis kontinu. Responden dalam penelitian ini adalah tamu yang melakukan reservasi melalui Swiss-Belhotel Website (IBE). Hal ini membuktikan bahwa responden memanfaatkan *company website* yang disediakan oleh Arion Swiss-Belhotel untuk memudahkan tamu melakukan reservasi kamar. Selain itu, menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-service quality* sudah digunakan dengan baik oleh tamu dan pihak Arion Swiss-Belhotel mengelola *company website* dengan baik. Dimensi yang mendapat penilaian tertinggi yaitu dimensi *website usability*. Sedangkan dimensi yang mendapat penilaian terendah adalah sub variabel *personalization*.
2. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu terhadap *e-service quality* Swiss-Belhotel Website (IBE) dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat disimpulkan dengan membandingkan *e-service quality* yang diterima oleh tamu dengan yang diharapkan oleh tamu bisnis memiliki selisih yang tidak jauh berbeda. Nilai kepuasan tertinggi terdapat pada sub variabel *website usability*.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* Swiss-Belhotel Website (IBE) yang terdiri atas *website usability*, *information quality*, *service reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *personalization*

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu yang menggunakan Swiss-Belhotel Website (IBE) Arion Swiss-Belhotel Bandung. Pengaruh tertinggi yaitu terdapat pada sub variabel *website usability*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan tamu yang menggunakan Swiss-Belhotel Website (IBE) Arion Swiss-Belhotel Bandung, yaitu:

1. Jika Arion Swiss-Belhotel Bandung dapat meningkatkan *e-service quality* yang terdiri dari *website usability*, *information quality*, *service reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *personalization*, maka tujuan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan tamu dapat dipertahankan. Indikator *personalization* merupakan indikator yang memiliki penilaian paling rendah, oleh karena itu penulis merekomendasikan pihak hotel agar lebih memperhatikan kualitas *personalization* yang ada dalam website sehingga dapat memenuhi keinginan tamu dan tamu merasa lebih diperhatikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.
2. Secara keseluruhan, *e-service quality* yang dijalankan pihak hotel melalui pelayanan reservasi elektronik melalui Swiss-Belhotel Website (IBE) dapat meningkatkan kepuasan tamu. Pelaksanaan *e-service quality* didukung oleh kinerja para *staff* dalam memberikan pelayanan maksimal kepada tamu khususnya pada saat proses pemesanan berlangsung.
3. Berkaitan dengan keluhan yang disampaikan tamu pada saat melakukan reservasi salah satunya mengenai menu layanan interaktif antara *server* dan *user* adalah hal yang sering dikeluhkan tamu pada saat proses reservasi berlangsung. Hal ini sebaiknya menjadi perhatian pihak manajemen untuk memperbaiki salah satu *personalization* dalam websitenya, alangkah baiknya apabila pada website terdapat *dialogue chat online* sehingga apabila tamu memerlukan informasi

lebih lanjut bisa dengan mudah mengkontak langsung daripada harus menelpon ke hotel.

4. Arion Swiss-Belhotel Bandung sebagai salah satu hotel *chain* internasional berbintang 4 telah membentuk persepsi dan harapan tamu menjadi sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pihak hotel harus tetap memperhatikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan tamu sehingga kepuasan dapat dipertahankan dan lebih naik ke tingkat loyalitas.
5. 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 dan dibandingkan antara satu hotel dengan hotel bintang empat lainnya. Temuan lain diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Arion Swiss-Belhotel Bandung dimasa yang akan datang.