

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *service recovery* terhadap kepuasan tamu di Serela Riau Hotel Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tanggapan tamu mengenai pelaksanaan *service recovery* di Serela Riau Hotel Bandung yang terdiri dari 4 dimensi yaitu *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication* memiliki penilaian yang baik dari tamu dan berada dalam kategori tinggi. Dimensi dari *service recovery* yang memiliki penilaian tertinggi adalah dimensi *employee behaviours*. Hal ini dikarenakan sikap karyawan dinilai penting oleh tamu dan tamu merasa bahwa sikap karyawan mampu menyelesaikan masalah pada saat tamu komplek dengan cara sopan santun, dan menyampaikan permohonan maaf dengan baik.
2. Tanggapan tamu mengenai kepuasan yang terdiri dari kinerja yang diharapkan dan dirasakan berada pada kategori sangat tinggi. Diperoleh hasil bahwa keseluruhan tamu sudah merasa puas terhadap *service recovery*. Hal ini berarti *service recovery* yang dilakukan oleh Serela Riau Hotel Bandung sudah sesuai dengan harapan tamu. Nilai kepuasan tamu *fit* yang paling tinggi terdapat pada kepuasan *employee behaviours*. Hal ini dikarenakan penilaian tamu *fit* yang sangat tinggi terhadap sikap karyawan yang dapat menyelesaikan masalah pada saat adanya komplek, sehingga tamu merasa puas.
3. Penelitian ini berdasarkan pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa *service recovery* yang terdiri dari *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Artinya semakin tinggi dimensi *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication* maka

kepuasan tamu semakin tinggi. Keempat dimensi tersebut memiliki pengaruh secara simultan (uji F), namun secara parsial (uji t) dimensi *compensation* tidak memiliki pengaruh secara signifikan.

## 5.2 Rekomendasi

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

1. Rekomendasi penulis mengenai *service recovery* di Serela Riau Hotel Bandung.
  - a. *Compensation*  
Untuk meningkatkan *compensation* di Serela Riau Hotel Bandung, sebaiknya pihak hotel melakukan dengan cara menambahkan ragam komplementari *voucher* lainnya seperti tiket destinasi, *voucher spa*, *voucher gym*, atau *discount* menginap tapi dilain waktu ketika menginap kembali.
2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepuasan tamu di Serela Riau Hotel Bandung memiliki penilaian yang tinggi, namun hotel harus memperhatikan *communication* karena memiliki penilaian paling rendah.
3. Untuk meningkatkan kepuasan tamu melalui pelaksanaan *service recovery* di Serela Riau Hotel Bandung agar mempertahankan pada tingkat *employee behaviours*, dimana pihak manajemen Serela Riau Hotel Bandung dapat menyelesaikan masalah atau komplek yang dialami oleh tamu dengan cara memberikan permohonan maaf yang baik, sopan santun dan bisa menghargai tamu.
4. Penulis menyadari dalam penelitian ini tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan. Saran selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut diluar variabel yang diteliti, misalnya mengenai *service quality*, *service excellence*, *service convenience*, dengan menggunakan metode yang berbeda. Begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki kekurangan dan keterbatasan karena hanya dilakukan pada tamu *fit* di Serela Riau Hotel Bandung. Para peneliti selanjutnya

dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan segmen tamu yang pernah menginap di Serela Riau Hotel Bandung.