

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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 menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel* Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai pelaksanaan *service recovery* *Grand Seriti Boutique Hotel* yang terdiri dari dimensi *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice*. *Service recovery* berada ditingkat kontinum yang tinggi, hal ini menunjukkan *service recovery* di *Grand Seriti Boutique Hotel* memiliki penilaian yang baik di benak tamu yang mengalami *service recovery* dengan penilaian tertinggi adalah *Interactional Justice* mendapatkan tanggapan yang lebih dari tamu yang menginap, dapat dikatakan proses *Interactional Justice* telah berhasil memperbaiki ketidakpuasan tamu yang menginap. dimensi *interactional* mendapatkan penilaian paling tinggi dari tamu *Grand Seriti Boutique Hotel* pada tingkat tanggung jawab staff dalam penanganan keluhan. Hal ini dikarenakan dalam situasi pemulihan layanan, *interactional justice* mengacu pada cara di mana proses pemulihan dioperasikan dan hasil pemulihan disajikan. *Grand Seriti Boutique*

Hotel dianggap dapat memberikan pelayanan dengan baik sehingga tamu tersebut percaya dan merasa terjamin selama menginap. *Grand Seriti Boutique Hotel* selalu berusaha untuk mendengarkan setiap keluhan, saran atau segala informasi yang diberikan para memebnyanya untuk lebih meningkatkan pelayanan dan mendapatkan penilaian dan respon positif dari responden dalam penelitian ini.

2. Tanggapan tamu mengenai kepuasan menginap yang terdiri dimensi *distributive justice, procedural justice, dan interactional justice* memiliki tanggapan yang tinggi dari tamu hotel yang menginap. Kepuasan atas *service recovery* yang memiliki penilaian paling tinggi adalah kepuasan atas *distributive justice* pada tingkat kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu hotel hal ini menunjukkan peranan *distributive justice* dalam *service recovery* mendapat tanggapan *positive* dari kepuasan tamu yang menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel*. Dikarenakan *distributive justice* merupakan atribut yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian *service recovery*, karena pelanggan mengharapkan hasil atau kompensasi yang sesuai dengan level ketidakpuasannya.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa *service recovery* yang terdiri dari *distributive justice, procedural justice, dan interactional justice* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel*. Pengaruh tertinggi terdapat pada sub-variabel *interactional justice*. Namun secara parsial sub-variabel *procedural justice*

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung*, yaitu :

1. *Service recovery Grand Seriti Boutique Hotel* yang terdiri dari dimensi *distributive justice, procedural justice, dan interactional justice* perlu ditingkatkan lagi karena dilihat dari masing-masing sub-variabel serta item pertanyaan yang diajukan, masih terdapat tanggapan yang negatif dari responden. Demi mengembangkan nama baik dan kesan yang baik tentang hotel, maka hotel perlu melakukan perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan dan cara kerja staff dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Misalnya dengan memberikan pelatihan terhadap staff agar staff lebih siap dan lebih matang dalam menghadapi permasalahan dengan tamu hotel, karena dengan penyampaian *service* yang baik maka kepuasan dapat didapatkan oleh tamu yang menginap.
 - a. Sub-variabel *distributive justice* dengan empat item pertanyaan dua diantaranya masih mendapat respon negatif dari responden, yaitu mengenai tingkat kemudahan kompensasi yang diterima tamu hotel, dan tingkat keberagaman kompensasi dalam penanganan keluhan. Kedua hal

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

tersebut sangat penting dalam proses pemulihan, karena proses tersebut yang mengobati rasa ketidakpuasan yang didapat saat terjadi *service failure*. Dengan tanggapan tamu yang menginap tersebut dapat dikatakan bahwa masih perlu dilakukan evaluasi yang lebih lanjut untuk meningkatkan kemudahan dan keberagaman kompensasi agar memenuhi kepuasan pengunjung yang kecewa terhadap pelayanan hotel.

b. Sub-variabel *procedural justice* dengan lima item pertanyaan dua diantaranya masih mendapat respon negatif dari responden, yaitu tingkat pengambilan keputusan terhadap keluhan tamu hotel, dan tingkat keceptan dalam penanganan keluhan tamu hotel et al. (1993) juga menemukan bahwa *procedural justice* penting dalam *service recovery* saat pelanggan yang mungkin puas dengan jenis strategi *recovery* yang ditawarkan tetapi masih tidak senang jika proses *recovery* yang diterima oleh *customer* tersebut tidak memuaskannya.

c. Sub-variabel *interactional justice* dengan tujuh item pertanyaan yang di dalamnya masih mendapat respon negatif dari responden, yaitu tingkat kesungguhan *staff* dalam menangani keluhan mendapat respon negative paling tinggi Banyaknya tanggapan buruk atas kesungguhan staff dapat memberikan dampak yang *negative* terhadap ketidakpuasan tamu yang awalnya kurang puas menjadi sangat kecewa. Karena upaya dalam *service recovery* berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen (Mohr and Bitner, 1995) .

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

2. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan. Harapan masing-masing pelanggan berbeda dari satu pelanggan dengan pelanggan lainnya. Dalam hal ini *Grand Seriti Boutique Hotel* harus dapat mengetahui mempelajari, serta memenuhi bagaimana tamu mendapatkan rasa kepuasan dari *service* yang diberikan oleh hotel. Dengan lebih baik untuk memberikan *service* yang baik sebelum *service failure* terjadi. Karena banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk., 1994; Fornell dkk., 1996). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk (Solomon, 1996).
3. Penelitian ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Salah satunya yaitu dalam pengkajian teori *service recovery* dan kepuasan menginap. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji teori-teori lainnya yang berhubungan dengan keputusan menginap agar lebih variatif dan lebih efektif dalam pengujiannya. Selain itu diharapkan peneliti selanjutnya meneliti variabel lain selain *service recovery* yang dapat mempengaruhi kepuasan menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung* seperti *Service Convenience*, *Service Quality*, *Product Quality*

dan lain-lain dengan jenis tamu yang lebih spesifik misalnya tamu bisnis atau mengkaji permasalahan lebih dalam lainnya.



Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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