

## 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 guarantee* terhadap *behavioral intention* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan tanggapan tamu mengenai *service guarantee* yang terdiri dari *level of service guarantee*, *value to the customer*, *customer expectation*, *ease of claiming the compensation*, dan *value of the compensation* tinggi. Nilai tertinggi dari kelima dimensi tersebut adalah *ease of claiming the compensation* penilaian tersebut diukur dengan kecepatan menanggapi keluhan tamu dan kemudahan mengklaim kompensasi di Hotel Ibis Bandung Trans Studio dan yang mendapatkan nilai terendah yaitu *value to the customer*. Hal ini dapat menunjukkan bahwa kecepatan menanggapi keluhan tamu dan kemudahan mengklaim kompensasi menjadi sangat penting bagi tamu yang menginap dan mendapatkan kompensasi di Hotel Ibis Bandung Trans Studio. Hal ini disebabkan oleh cepat tanggapnya staff di Hotel Ibis Bandung Trans Studio dalam menanggapi keluhan tamu.
2. Tanggapan tamu mengenai *behavioral intention* yang terdiri dari *intention of revisit*, *word of mouth*, dan *search for alternative* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio. Nilai tertinggi dari ketiga dimensi tersebut adalah *intention of revisit*. Penilaian tersebut diukur berdasarkan memiliki keinginan untuk berkunjung kembali dan ingin mencoba fasilitas lainnya di Hotel Ibis Bandung Trans Studio. Hal ini menunjukkan bahwa tamu yang mendapatkan *service guarantee* berkeinginan untuk berkunjung kembali ke Hotel Ibis Bandung Trans Studio.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *service guarantee* yang terdiri dari *customer expectation* dan *ease of claiming the compensation* memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio baik secara simultan maupun parsial.

4. Secara simultan maupun parsial, terdapat pengaruh yang signifikan antara *service guarantee* yang terdiri dari *customer expectation* dan juga *ease of claiming the compensation* terhadap *behavioral intention* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio.
5. Pengujian hipotesis pada dua variabel menunjukkan bahwa *service guarantee* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio, selain dalam pengujian hipotesis variabel *service guarantee* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* baik secara simultan maupun parsial. Bila Hotel Ibis Bandung Trans Studio terus memperhatikan indikator atau dimensi yang terdapat pada kedua variabel akan berdampak positif dan dapat mengubah agar lebih baik lagi bagi Hotel Ibis Bandung Trans Studio.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut untuk memberikan masukan bagi Hotel Ibis Bandung Trans Studio:

1. Tanggapan tamu terhadap *service guarantee* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio yang terdiri dari *customer expectation* dan *ease of claiming the compensation* mendapatkan nilai tinggi, namun *level of service guarantee*, *value the customer*, dan *value of the compensation* mendapatkan nilai yang rendah. Oleh karena itu sebaiknya pihak Hotel Ibis Bandung Trans Studio lebih memperhatikan masalah tersebut dan dapat langsung memperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menimbulkan *behavioral intention* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio.
2. Berdasarkan tanggapan tamu terhadap *behavioral intention* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio mendapatkan nilai tinggi dari para tamu yang menginap dan mendapatkan *service guarantee* diharapkan tamu Hotel Ibis Bandung Trans Studio dapat lebih sering untuk mengunjungi kembali dan dapat melakukan rekomendasi Hotel Ibis Bandung Trans Studio kepada orang lain, hal ini dapat

membantu *occupancy* Hotel Ibis Bandung Trans Studio dan dapat meningkatkan citra dari Hotel Ibis Bandung Trans Studio.

3. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa *service guarantee* dapat mempengaruhi *behavioral intention* oleh karena itu pihak Hotel Ibis Bandung Trans Studio diharapkan terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan khususnya yang berkaitan dengan *15 minute guarantee* dan dapat segera memperbaiki penilaian yang kurang khususnya yang berkaitan dengan *level of service guarantee*, *value to the customer*, dan *value of the compensation*.
4. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat meneliti dengan variabel yang sama yaitu *service guarantee* tetapi dapat lebih detail untuk membahas dari segala aspek dan dapat menggunakan metode yang berbeda seperti menggunakan metode perhitungan *pls* dan juga pat atau dapat dengan faktor-faktor lain seperti *fast check out* yaitu layanan *check out* yang dapat memudahkan tamu agar tamu tidak perlu menunggu atau mengantri kembali di *front office* untuk melakukan *check out* yang dapat meningkatkan *behavioral intention* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio. Peneliti selanjutnya juga dapat mencoba meneliti kinerja dari *staff* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio dan dapat membahas lebih luas lagi mengenai Hotel Ibis Bandung Trans Studio.