

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan motivasi dan tipe perilaku komplain berdasarkan segmentasi demografis tamu hotel budget di kota Bandung, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan motivasi tamu yang paling dominan ketika melakukan komplain terhadap hotel-hotel budget di Kota Bandung adalah menginginkan adanya upaya perbaikan dari pihak hotel.
2. Hasil penelitian menunjukkan tipe perilaku komplain yang paling dominan ketika melakukan komplain terhadap hotel-hotel budget di Kota Bandung adalah tipe perilaku *Voice Responses* dengan indicator memberitahu pihak hotel mengenai masalah yang terjadi agar tidak terjadi hal yang sama dikemudian hari.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahawa tidak terdapat korelasi atau hubungan antara aspek demografis usia dan Pendidikan tamu dengan motivasi komplain. Aspek demografis pendapatan tamu memiliki hubungan atau korelasi terhadap motivasi komplain yaitu tamu dengan pendapatan Rp 3.000.000 – 5.000.000 cenderung menginginkan kompensasi atau ganti rugi dengan cara berbicara langsung pada pihak hotel dengan kekuatan hubungan atau korelasinya adalah sangat rendah.. Sedangkan aspek demografis Jenis kelamin memiliki hubungan atau korelasi terhadap motivasi komplain yaitu tamu dengan jenis kelamin pria ketika melakukan komplain cenderung menginginkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak hotel dengan kekuatan hubungan atau korelasinya adalah rendah.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek demografis usia tamu memiliki korelasi atau hubungan terhadap tipe perilaku komplain yaitu tamu dengan usia 17 – 25 tahun cenderung melakukan komplain dengan cara *Private Responses* yang berupa Keluar (*checked out*) dari hotel tersebut dan menghindari menginap di hotel tersebut dengan kekuatan hubungan atau korelasinya adalah

rendah, sedangkan tamu dengan usia > 55 tahun cenderung melakukan komplain dengan cara *Third Party Responses* yang berupa membawa masalah tersebut pada jalur hukum dan menulis surat pada surat kabar mengenai pengalaman buruk saat menginap di hotel tersebut dengan kekuatan hubungan atau korelasinya adalah rendah dan sangat rendah. Aspek demografis pendapatan tamu memiliki korelasi atau hubungan terhadap tipe perilaku komplain yaitu tamu dengan pendapatan > Rp 7.000.000 cenderung memalukan komplain dengan cara *Voice Responses Responses* yang berupa memberitahu pihak hotel mengenai masalah yang terjadi agar tidak terjadi hal yang sama dikemudian hari dengan kekuatan hubungan atau korelasinya adalah sangat rendah, sedangkan tamu dengan pendapatan Rp 5.000.000 – 7.000.000 cenderung melakukan komplain dengan cara *Third Party Responses* berupa membawa masalah tersebut pada jalur hukum dan menulis surat pada surat kabar mengenai pengalaman buruk saat menginap di hotel tersebut dengan kekuatan hubungan atau korelasi keduanya adalah rendah. Aspek demografis Pendidikan tamu berkorelasi atau berhubungan dengan tipe perilaku komplain yaitu tamu dengan Pendidikan Diploma dan Sarjana cenderung melakukan komplain dengan cara *Voices Responses* berupa menulis comment card ataupun survey tamu mengenai masalah yang terjadi dan meminta pihak hotel untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dengan kekuatan hubungan atau korelasi keduanya adalah rendah, sedangkan untuk tamu dengan Pendidikan PascaSarjana cenderung memalukan komplain dengan cara *Private Responses* yang berupa memutuskan untuk menginap di hotel lain dikemudian hari kekuatan hubungan atau korelasinya adalah sangat rendah. Aspek demografis jenis kelamin berkorelasi atau berhubungan dengan tipe perilaku komplain yaitu tamu dengan jenis kelamin pria cenderung memalukan komplain dengan cara *Third Party Responses* yang berupa Melaporkan masalah tersebut kepada agensi kostumer dengan kekuatan hubungan atau korelasi adalah rendah.

## 5.2 Saran

Adapun saran dan pertimbangan yang dapat diberikan penulis kepada pengelola hotel budget di Kota Bandung berdasarkan penelitian ini adalah

1. Berdasarkan penelitian motivasi utama tamu melakukan komplain adalah menginginkan adanya upaya perbaikan dari pihak hotel sehingga penting bagi pihak hotel budget untuk langsung memberikan perbaikan pada masalah yang dikomplainkan oleh tamu.
2. Berdasarkan penelitian tipe perilaku komplain yang paling sering dilakukan oleh tamu adalah dengan tipe *Voice Responses* yaitu dengan cara memberitahu pihak hotel mengenai masalah yang terjadi agar tidak terjadi hal yang sama dikemudian hari, perilaku tersebut merupakan perilaku terbaik bagi pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan, produk dan fasilitas berdasarkan komentar dan keluhan tamu sehingga sangat penting untuk pihak pengelola hotel dan staff tau cara menangani komplain tersebut dengan cara membuat program penanganan komplain agar ketika terdapat tamu yang melakukan komplain para staff dapat mengetahui apa yang harus dilakukan dan bagaimana menyelesaikan persoalan tersebut dengan tepat dan professional.
3. Pada penelitian ini diketahui terdapat perbedaan tipe perilaku komplain berdasarkan faktor demografis tamu yaitu usia, pendapatan, Pendidikan dan jenis kelamin. Tamu yang cenderung melakukan komplain adalah tamu dengan usia 17 – 25 tahun dan >55 tahun dengan tipe perilaku komplain *Private Responses* dan *Third Party responses*, tamu dengan pendapatan Rp 5.000.000 – 7.000.000 dan >Rp 7.000.000 dengan tipe perilaku *Third Party Responses* dan *Voice Responses*, Tamu dengan Pendidikan yang tinggi seperti Diploma, Sarjana dan PascaSarjana dengan tipe perilaku *Voice Responses* dan *Private Responses* dan terakhir tamu dengan jenis kelamin Pria dengan tipe perilaku *Third Party Responses*. Oleh karena itu pihak pengelola yang menghadapi komplain tamu harus mampu menganalisa profil tamu secara garis besar melalui kesan pertama (*first impression*). Hal ini dapat diketahui melalui penampilan, cara berbicara tamu dan lain sebagainya sehingga bila tamu melakukan komplain maka pihak pengelola hotel budget dapat memberikan penanganan yang tepat atas pertimbangan profil tamu yang dilihat melalui *first impression* dan segera melakukan perbaikan, memberikan kompensasi, meminta maaf, memberikan penjelasan, serta perbaikan pelayanan (*service*

*recovery*). Oleh karena itu penting bagi pihak pengelola untuk membuat *standart operating procedure* (SOP) dalam menangani komplain tamu.