

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *service encounter* terhadap tingkat kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Tanggapan responden terhadap *service encounter* hotel bintang tiga di Kota Bandung sebagian besar dinilai **cukup tinggi**. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator diurutkan dari yang paling dominan sampai yang tidak dominan atau rendah, yaitu interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan (*face to face encounter*), interaksi tidak langsung antara karyawan dan pelanggan melalui fasilitas fisik sebagai peran pengganti personel (*remote encounter*), dan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan melalui telepon (*phone encounter*).
2. Tanggapan responden terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung sebagian besar dinilai **cukup tinggi**. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator diurutkan dari yang paling dominan sampai yang tidak dominan atau rendah, yaitu interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan melalui telepon (*phone encounter*), interaksi tidak langsung antara karyawan dan pelanggan melalui fasilitas fisik sebagai peran pengganti personel (*remote encounter*), dan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan (*face to face encounter*).

3. *Service encounter* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada kategori **sangat kuat**. Sehingga setiap pelayanan yang baik dalam bisnis hotel dapat dibentuk dengan perencanaan yang baik dalam pelaksanaan *service encounter* akan mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas sebagai saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan hotel bintang tiga melalui *service encounter*, maka hotel bintang tiga perlu melakukan upaya-upaya evaluasi yaitu:

1. Interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan melalui telepon (*phone encounter*) yang merupakan indikator dari *service encounter* yang dinilai paling rendah oleh responden. Hal ini perlu ditanggapi oleh hotel bintang tiga, misalnya dengan tingkat kecepatan menjawab telepon dan keramahan dalam melayani pelanggan melalui telepon lebih diperhatikan, karena dengan hanya mendengar suara karyawan di telepon pelanggan sudah bisa menilai baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Selain itu, kejelasan berbicara untuk memberikan informasi kepada pelanggan harus diperhatikan juga, karena suara yang jelas dapat mempermudah pelanggan memahami informasi yang disampaikan karyawan. Indikator interaksi tidak langsung antara karyawan dan pelanggan melalui fasilitas fisik sebagai peran pengganti personel (*remote encounter*) meskipun merupakan indikator dominan kedua, namun dinilai cukup oleh pelanggan. Idealnya pelayanan yang diberikan hotel bintang tiga dinilai tinggi, karena hal ini berkaitan dengan etika sopan santun dan perilaku

saat melayani pelanggan. Untuk meningkatkan pelayanan melalui fasilitas fisik yaitu internet, maka hotel bintang tiga diharapkan lebih mempermudah akses situs hotel bintang tiga sebagai pusat informasi tanpa harus menghubungi langsung pihak hotel. Interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan (*face to face encounter*) merupakan indikator paling dominan, namun dinilai cukup. Hal ini perlu lebih ditingkatkan lagi karena *face to face encounter* lebih berpengaruh terhadap penilaian hotel secara keseluruhan, untuk itu karyawan hotel diharapkan lebih memperhatikan perilaku dan sopan santun ketika interaksi dengan pelanggan, pelatihan yang rutin merupakan cara agar sikap karyawan terbiasa dengan sopan dan interaksi tidak menjadi bosan sehingga bisa terjadi keunikan berinteraksi dan tidak kaku, sehingga ada kenyamanan yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi dengan karyawan.

2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap *service encounter* yang dinilai rendah oleh pelanggan adalah interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan (*face to face encounter*), untuk itu hotel bintang tiga perlu melakukan usaha-usaha peningkatan, misalnya dengan menambahkan keunikan dan ciri khas dari pelayanan hotel bintang tiga saat berinteraksi secara langsung, karena pelanggan akan merasa puas jika pelanggan dilayani dengan sikap karyawan yang ramah dan selalu memperhatikan etika sopan santun yang baik dengan kepribadian karyawan bersikap profesional dalam melayani pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga ketika pelanggan menginap di hotel bintang tiga dapat memberikan pengalaman positif yang dapat dikenang. Selain itu, lingkungan hotel harus senantiasa dijaga

kebersihan maupun keamanannya, sehingga pelanggan akan merasa lebih nyaman dan tenang menginap di hotel bintang tiga. Untuk lebih meningkatkan semua hal tersebut pihak hotel diharapkan secara teratur memberikan pelatihan kepada semua karyawan dari setiap bidang, karena dengan pelatihan secara terus menerus dapat menjadikan karyawan profesional dalam melakukan pekerjaannya terutama mengenai etika sopan santun dalam melayani pelanggan.

3. Hotel bintang tiga sebaiknya terus melakukan berbagai inovasi pelayanan melalui *service encounter*, mulai dari interaksi tidak langsung antara karyawan dan pelanggan melalui fasilitas fisik sebagai peran pengganti personel (*remote encounter*), interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan melalui telepon (*phone encounter*), dan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan (*face to face encounter*). agar pelanggan merasa puas, dan akhirnya loyal terhadap pelayanan hotel bintang tiga. Seperti lebih mempermudah akses situs hotel bintang tiga, intonasi suara yang diatur ketika berinteraksi melalui telepon yang ditunjang dengan peralatan telepon dalam keadaan baik, maksudnya suara dari karyawan maupun pelanggan masing-masing terdengar jelas. Selain ini diharapkan dapat menciptakan keunikan dalam pelayanan terutama ketika berinteraksi yaitu dengan variasi bahasa yang harus dikuasai karyawan terutama bahasa-bahasa daerah dari seluruh Indonesia, sehingga ketika ada pelanggan dari daerah tersebut bisa berinteraksi dengan bahasa daerah aslinya. Hal tersebut akan memberikan suasana yang hangat dan akrab ketika berinteraksi.