

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Tujuan dilakukannya penelitian untuk menganalisa **Pengaruh Pemulihan Pelayanan terhadap Kesetiaan Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Hotel di Kota Batam** dengan variabel *Distributive Justice*, *Intetractional Justice* dan *Procedural Justice* terhadap Kepuasan Wisatawan yang mengakibatkan Kesetiaan Wisatawan yang di moderasi oleh internasional wisatawan pada Hotel di Batam seperti I Hotel, Swiss Bell Hotel, Hotel 89.

Variabel *Distributive Jusice* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan Itu artinya variabel itu signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pelayanan yang ada di tempat tersebut baik maka dari itu seluruh konsumen yang berkunjung dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan. Hal ini sangat konsisten dengan penelitian dari Calza *et al.*, (2020); Cheng *et al.*, (2019); García Hernández (2015);Thompson (2017); Bergel and Brock 2018; Nedra, et al., (2019)

Interactional Justice dan Kepuasan Wistawan. Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya milik ,Cheng *et al.*, (2019) dan penelitian dari Calza *et al.*, (2020) menyatakan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan ini bisa saja dikarenakan variabel tersebut sangat kuat dan beberapa pelayanan dapat membuat pelanggan merasakan kepuasan sehingga ingin berkunjung lagi.

Variabel *Procedural Justice* dan Kepuasan Wistawan. Berpengaruh positif hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya milik Cheng *et al.*, (2019) dan Jamil et al.,

(2018) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Prosedur yang diberikan oleh pihak hotel dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan untuk wisatawan sehingga wisatawan Kembali untuk menginap di hotel.

Kepuasan wisatawan dan kesetiaan wisatawan berpengaruh positif, artinya variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan wisatawan. Pengaruh terjadi dikarenakan adanya komitmen dari karyawan maka ketertarikan dari setiap karyawan terhadap perusahaan akan semakin kuat (H. T. Chen & Wang, 2019);(Calza *et al.*, 2020).

Variabel Kepuasan Wisatawan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kesetiaan Wisatawan dengan moderasi dari internasional wisatawan. Cheng *et al.*, (2019); Chen & Wang, (2019);Calza *et al.*, (2020) menyebutkan dimana setiap wisatawan internasional yang berkunjung akan merasa puas dan setia untuk kembali berkunjung ke hotel pertama mereka menginap.

5.2 Keterbatasan

Sampel penelitian diperoleh hanya dari beberapa hotel di Batam, pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan berisi pertanyaan tertutup, dan hanya turis dari luar saja yang digunakan untuk tujuan penelitian. Penelitian lebih lanjut harus memasukkan masukan dari responden dari dalam negara itu sendiri juga, karena berbagai faktor budaya dan regional memiliki efek yang berbeda pada evaluasi layanan dan juga meneliti dari pihak manajemen hotel agar mengetahui kendala yang dihadapi oleh konsumen secara luas.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis berniat memberikan rekomendasi kepada pihak lainya. Penulis memberikan masukan

untuk penelitian selanjutnya agar dapat meninjau hotel keluarga dan mengalisanya dari perspektif pihak hotel seperti pemilik usaha, manager ataupun karyawan yang bekerja.

Kepada pihak hotel untuk tetap selalu menjaga kepuasan dari pelanggan dan juga meningkatkan inovasi terkait melayani pelanggan secara terus menerus, sehingga ketika pelanggan merasa puas maka akan selalu setia terhadap hotel tersebut.

Selain itu, ketika pelanggan berpikiran harga yang diberikan oleh hotel sama tentunya akan berdampak positif yaitu pelanggan mengunjungi hotel lagi dan menjadi setia. Maka dari itu disarankan supaya pihak hotel menetapkan harga yang tepat dengan produk maupun jasa yang diberikan oleh hotel kepada para pelanggan supaya pelanggan tidak berfikir bahwa *price* yang diberikan