

BABV

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada BAB IV maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel konsep hotel syariah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Arah hubungan antara konsep hotel syariah terhadap kepuasan pelanggan adalah positif, itu artinya semakin ditingkatkannya konsep hotel syariah sesuai dengan aturan hotel syariah yang seharusnya baik dari segi pelayanan, design & interior maupun financial maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan.
2. Variabel nilai pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan arah hubungan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif, yang berarti bahwa semakin meningkat nilai yang dirasakan oleh konsumen maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat oleh konsumen.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam praktek manajemen hotel kedepannya, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh konsep hotel syariah dan nilai konsumen terhadap kepuasan pelanggan. Untuk kedepannya manajemen hotel dapat meningkatkan pelayanan pada hotel terutama pada pemutaran lagu religi atau lantunan ayat suci Al-Quran di hotel sehingga konsumen yang menginap dapat merasa lebih tenang, selain itu pada

bagian design dan interior pun dapat di renovasi pada setiap kamar untuk membuat kamar mandi yang jauh dari pintu masuk kamar dan membuat batas suci sehingga konsumen yang selesai mengambil wudhu tidak terkena lagi oleh najis yang dibawa dari luar ruangan, serta hotel dapat membuat fasilitas rekreasi yang terpisah untuk tamu laki-laki dan perempuan dan membuat aturan kode etik berpakaian syariah di dalam pekarangan hotel dan yang terakhir manajemen hotel juga dapat mencantumkan jenis lembaga keuangan yang dipakai untuk pembiayaan di lobby atau brosur hotel sehingga konsumen lebih percaya dengan sistem keuangan yang dipakai hotel apakah berdasarkan syariah atau tidak. Selanjutnya dengan ditingkatkannya fasilitas tersebut oleh manajemen hotel, nilai yang didapat pelanggan akan meningkat yang berpengaruh pada peningkatan kepuasan pelanggan.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang peneliti alami selama melakukan proses penelitian, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Dikarenakan keterbatasan waktu, maka kuisioner disebar secara online.
2. Dalam penelitian ini hanya mengambil objek hotel syariah yang berada di Kota Padang saja, sehingga memiliki ruang lingkup objek yang kecil.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat diberikan saran perbaikan untuk masa yang akan datang sebagai berikut :

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti *WOM/E-WOM* dan *perceived ease of use* atau dapat menambah variabel independent nya dengan *revisit intention*.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti semua hotel syariah yang berada di Sumatera Barat, sehingga cakupan objek penelitian menjadi lebih luas dan data yang dikumpulkan menjadi lebih akurat dan valid.
3. Kepada manajemen hotel untuk dapat meningkatkan fasilitas dan pelayanan pada hotel syariahnya sehingga dapat menyaingi hotel konvensional yang ada, karena dari segi fasilitas hotel konvensional memiliki fasilitas yang lebih bagus dibandingkan hotel syariah. Dan untuk fasilitas dalam segi syariah pun juga dapat lebih ditingkatkan seperti pemutaran lagu religi/ayat suci Al-quran, mengubah jarak pintu kamar mandi dengan pintu kamar dan lain lain sehingga sesuai dengan aturan hotel syariah yang seharusnya.