

BAB V

SIMPILAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, terkait penelitian yang dilakukan terhadap loyalitas konsumen dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen hotel syariah di Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perkembangan hotel syariah dari tahun 2009 hingga 2016 tahun khususnya di wilayah kota Bandung semakin bertambah. Pada saat ini total hotel syariah di kota Bandung terdapat sembilan hotel syariah. Kondisi aktual okupansi hotel di bandung masih rendah dikarenakan beralihnya rute penerbangan mulai dari dan menuju lokasi bandara yang berdampak berkurangnya wisatawan nusantara ke Kota Bandung. Serta, kemacetan yang kian meningkat yang menghambat kenyamanan para wisatawan.
2. Penerapan kualitas pelayanan hotel syariah di Kota Bandung tergolong ke dalam kategori sangat tinggi berdasarkan perhitungan dan pengolahan data secara keseluruhan dari jawaban responden. Adanya kesesuaian antara harapan atau ekspektasi tamu hotel syariah dengan kenyataan yang diterima. Pendapat responden rata-rata memberi jawaban setuju. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara komprehensif menyangkut berbagai dimensi, yakni *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*, telah sesuai dengan harapan konsumen.
3. Penerapan loyalitas konsumen hotel syariah di Kota Bandung tergolong ke dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan jawaban responden yang memberikan pendapat rata-rata setuju dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan hotel syariah di Kota Bandung telah menjadi sebuah keberlanjutan untuk menginap kembali di hotel syariah yang dapat bersaing dengan hotel-hotel konvensional.

4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen hotel syariah di Kota Bandung. Terbukti dengan jawaban dari responden melalui pengukuran dan perhitungan data. Konsumen sudah merasakan kualitas yang begitu baik dari hotel syariah. Diketahui apabila kualitas pelayanan hotel syariah di Kota Bandung sangat tinggi maka, loyalitas konsumen hotel syariah juga akan meningkat. Rata-rata konsumen memberikan jawaban setuju terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan oleh hotel syariah di Kota Bandung. Konsumen sudah merasa loyal dengan adanya hotel syariah di Kota Bandung sehingga wisatawan dalam maupun luar negeri bisa menjadikan jasa penginapan syariah ini layak menjadi pilihan yang utama bagi semua kalangan.

5.2 Implikasi, dan Rekomendasi

5.2.1 Implikasi

Implikasi dari hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menyumbangkan tambahan informasi dalam ilmu ekonomi dan keuangan Islam, bisnis Islam maupun manajemen pemasaran Islam. Serta untuk memahami permintaan dan kebutuhan tamu hotel syariah berdasarkan faktor tertentu yang sesuai syariah sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan untuk bersaing dengan produk-produk yang sama dengan hotel yang lainnya. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak hotel syariah sebagai informasi dan bahan masukan untuk manajemen hotel syariah sehingga syariah dapat memberi informasi dan meningkatkan strategi kualitas pelayanannya. Secara empiris, Implikasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah serta para *stakeholders* di bidang pariwisata, khususnya di segmen jasa penginapan syariah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan hotel syariah saat ini.

Implikasi hasil penelitian ini adalah bahwa penerapan 6 dimensi kualitas pelayanan yang baik, maka loyalitas konsumen hotel syariah di Kota Bandung akan meningkat dan reputasi jasa penginapan syariah pun akan semakin baik, artinya jika hotel syariah memberikan pelayanan dengan baik maka konsumen pun akan semakin

berminat kembali untuk menginap dan tingkat profit hotel syariah di Kota Bandung akan meningkat. Sedangkan jika semakin rendah pelayanan yang diberikan hotel syariah maka semakin rendah minat menginap kembali dan profit menurun pada hotel syariah di Kota Bandung. Jika konsumen sudah memiliki rasa untuk berkunjung kembali yang tinggi terhadap hotel syariah di Kota Bandung kemungkinan besar mereka akan mendatangi kembali, merekomendasikan kepada teman-temannya untuk menginap di hotel syariah di Kota Bandung, dengan begitu konsumen akan terpenuhi kebutuhan dan keinginannya memiliki tempat penginapan sesuai apa yang mereka harapkan.

5.2.2 Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian diantaranya yaitu:

1. Pendapat konsumen hotel syariah sudah sangat baik kualitas pelayanan hotel syariah di Kota Bandung dengan apa yang diharapkan konsumen. Pihak hotel syariah sebaiknya dapat mempertahankan hal tersebut, atau lebih ditingkatkan. Dengan tetap menjaga SOP yang sudah diterapkan, sehingga konsumen merasa ingin datang kembali dengan pelayanan yang diberikan hotel syariah.
2. Membiasakan mengucapkan salam kepada konsumen apabila bertegur sapa, terdapat fasilitas hiburan yang sesuai dengan syariah dan adanya alunan ayat suci al-quran dalam hotel sehingga menciptakan nuansa yang Islami kepada konsumen ketika berada di dalam hotel
3. Diharapkan hotel syariah di Kota Bandung terus memberikan dan menjaga pelayanan yang diberikan, dan diharapkan melakukan perkembangan dari sosialisasi agar hotel syariah di Kota Bandung semakin di kenal dan menjadi pilihan yang paling utama untuk semua kalangan dibandingkan hotel konvensional. Sehingga konsumen merasa terbantuan untuk urusan jasa penginapan yang sangat aman dari semua aspek.

4. Masyarakat diharapkan dapat menjadikan hotel syariah sebagai pilihan utama untuk menginap saat berlibur maupun bertugas. Karena, kualitas pelayanan pada hotel syariah sudah sangat baik. Oleh karena itu, masyarakat harus merekomendasikan hotel syariah kepada rekan-rekan.
5. Pemerintah sebaiknya lebih mensosialisasikan hotel syariah melalui media sosial, seminar, workshop dan beberapa platform lainnya. Sosialisasi ini penting untuk membuka cara pandang masyarakat tentang hotel syariah yang, agar tidak terjadi lagi miskonsepsi tentang hotel syariah yang selama ini selalu di samakan oleh masyarakat yang masih awam, sehingga ke depannya hotel syariah dapat dipandang sebagai pilihan utama ketika berlibur yang diperuntukkan bagi umat muslim maupun non muslim agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan.
6. Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang penulis teliti belum sepenuhnya sempurna karena adanya kesulitan dalam pengumpulan data melalui kuesioner karena masih adanya responden yang tidak bersedia mengisi, terbatasnya oleh waktu, sampel yang terlibat kurang adanya pemerataan dalam jumlah sampel dari setiap objek penelitian hotel syariah.. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang mempunyai topik sama untuk mengevaluasi agar penelitian selanjutnya bisa lebih baik.
7. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk untuk meneliti pada objek yang lebih luas dengan membandingkan hotel syariah dan hotel konvensional agar masyarakat bisa menilai bahwa hotel syariah di Kota Bandung mampu bersaing dengan hotel konvensional.