

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui kombinasi atribut yang mempunyai *customer value index* tertinggi dari total masing-masing nilai kegunaan dan atribut yang menjadi *value driver* pada hotel syariah.

1. Kombinasi atribut hotel syariah yang memiliki nilai *customer value index* paling tinggi adalah kartu profil tujuh dengan kombinasi operasional yang tidak menyediakan minuman beralkohol dan hanya menyediakan makanan halal, dari segi pelayanan karyawan dan karyawati nya mengenakan pakaian sopan dan menutup aurat, tidak ada fasilitas hiburan malam, dan hotel yang membayar zakat.
2. Atribut yang menjadi *value driver* pada penelitian ini adalah tidak ada minuman beralkohol dan hanya menjual hidangan halal dari atribut operasional. Konsumen lebih mementingkan hotel yang operasionalnya tidak menyediakan minuman beralkohol dan hanya menjual hidangan halal.
3. Terdapat korelasi yang kuat antara variabel *estimate* dan *actual* sehingga membuktikan adanya *predictive accuracy*. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini dapat mewakili preferensi masyarakat Indonesia dalam memilih hotel syariah di Kota Bandung.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoretis

Untuk pengembangan ilmu dan penelitian selanjutnya dengan metode serupa, berikut saran yang dapat diberikan peneliti:

1. Dapat menggunakan sistem ranking untuk menilai stimuli atau kombinasi atribut penelitian.
2. Dapat meneliti segmentasi dari konsumen hotel syariah terlebih dahulu sehingga menghasilkan *customer value index* berbeda.
3. Diharapkan melakukan penelitian sejenis secara berkala, karena preferensi konsumen terhadap hotel syariah mungkin berubah seiring waktu.

5.2.2 Implikasi Empiris

Syariah compliance haruslah meliputi semua aspek dalam suatu bisnis syariah. Melihat hasil dari preferensi konsumen terhadap hotel syariah pada penelitian ini, para pengembang bisnis di sektor hotel syariah dinilai lebih baik untuk fokus mengembangkan aspek operasional namun dengan tetap memerhatikan *shariah compliance* di semua aspek dalam bisnisnya. Masyarakat lebih menyukai hotel yang tidak menyediakan minuman beralkohol dan hanya menyajikan makanan halal. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *safety* atau rasa aman juga sangat diperhatikan oleh konsumen hotel syariah. Pelayanan juga menjadi aspek lainnya yang diperhatikan oleh konsumen hotel syariah. Sementara finansial kurang diperhatikan oleh konsumen, kendati begitu pentingnya *syariah compliance* dalam bisnis syariah membuat para pengembang bisnis syariah juga tetap harus memperhatikan aspek tersebut. Operasional dan pelayanan yang paling diperhatikan oleh konsumen bisa dimanfaatkan untuk media promosi agar dapat menyerap pasar dengan lebih maksimal.

5.3 Rekomendasi

Melihat dari hasil penelitian pada penelitian kali ini, mengingat hingga saat ini beberapa hotel syariah masih bermasalah dengan Tingkat Pengisian Kamar (TPK) alangkah baiknya para pengembang hotel syariah untuk saat ini lebih mengenalkan hotel syariah secara bertahap kepada masyarakat Indonesia.

Hal yang perlu diperhatikan oleh pelaku bisnis hotel syariah adalah:

1. Pelaku usaha bisnis hotel syariah perlu berfokus pada operasional dan pelayanan hotel karena *value* utama konsumen terhadap hotel syariah adalah hotel syariah yang tidak menyediakan minuman beralkohol dan hanya menyediakan makanan halal serta hotel yang seluruh karyawan dan karyawati nya menggunakan pakaian yang menutup aurat.
2. Memperkenalkan konsep hotel syariah secara bertahap. Hal ini juga untuk mencegah masyarakat mendapatkan kesan buruk dari hotel syariah karena belum siapnya masyarakat. Namun, proses pengenalan konsep hotel syariah juga harus diiringi dengan peningkatan literasi masyarakat Indonesia terhadap

konsep hotel syariah sehingga konsep hotel syariah dapat disuguhkan secara utuh kepada masyarakat Indonesia di kemudian hari.

Sementara untuk pengembangan ilmu dan penelitian selanjutnya dengan metode serupa, berikut saran yang dapat diberikan peneliti:

1. Dapat menggunakan sistem rangking untuk menilai stimuli atau kombinasi atribut penelitian.
2. Dapat menggunakan atribut hotel secara umum seperti harga atau lokasi yang dipadukan dengan atribut hotel syariah sehingga menghasilkan *customer value index* berbeda.
3. Dapat meneliti segmentasi dari konsumen hotel syariah terlebih dahulu sehingga menghasilkan *customer value index* berbeda.
4. Diharapkan melakukan penelitian sejenis secara berkala, karena preferensi konsumen terhadap hotel syariah mungkin berubah seiring waktu.