

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Airy Syariah Serang, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,18 > 1,99$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan oleh ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka bayarkan atau harapkan.
2. Penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Airy Syariah Serang, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,18 > 1,99$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Syariah merupakan elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan karena dalam setiap prinsip syariah yang diterapkan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Daya tanggap yang diberikan karyawan hotel sudah cukup bagus, akan tetapi hal ini perlu ditingkatkan, dengan cara karyawan harus selalu siap sedia di setiap bagian hotel seperti front office, restoran, dan *house keeping*, sehingga ketika tamu ingin membutuhkan bantuan bisa ditangani secepat mungkin, tanpa harus menunggu lama.
2. Bagian interior Hotel Airy Syariah Serang agar lebih ditingkatkan lagi unsur keislamannya, karena di rasa masih kurang mencerminkan nilai keislaman di bagian interior.