

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di bab – bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan dalam Islam adalah memberikan hasil usaha baik barang maupun jasa / pelayanan yang berkualitas, tidak memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada konsumen. Seperti dijelaskan dalam Al- Quran surat Al- Baqarah ayat 267.
2. Pelayanan (*front office, housekeeping, room service dan food and beverage*) di Daarul Jannah Hotel Syariah cukup memuaskan pihak konsumen yang menginap di sana. Dengan mengusung konsep hotel syariah konsumen cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Daarul Jannah Hotel Syariah sudah berjalan dengan cukup baik. Dengan demikian, konsep pelayanan yang Islam ajarkan adalah memberikan pelayanan dan kontribusi yang maksimal untuk memenuhi kepuasan konsumen. Sehingga, tidak ada rasa kecewa dan tidak ada pihak yang dirugikan. Pelayanan yang maksimal dan memberikan pelayanan terbaik bagi sesama umat. Pelayanan syariah yang diterapkan di Daarul Jannah Hotel Syariah sudah berjalan dengan baik dan hasil yang diterima oleh konsumen yang menginap pun cukup memuaskan. Dengan mengusung hotel syariah Daarul

Jannah Hotel Syariah memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal dengan mengusung hotel syariah.

## 5.2 Saran

Saran bagi perusahaan berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Dalam kaitannya dengan *front office*, Daarul Jannah Hotel Syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan oleh Daarul Jannah Hotel Syariah sudah cukup, perlu ditingkatkan dan dipertahankan keramahan karyawan dan staff FO, karena sikap karyawan yang ramah akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan, dan perlu ditingkatkan lagi pengetahuan karyawan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga konsumen merasa nyaman pada saat di berikan pelayanan yang diberikan oleh Daarul Jannah Hotel Syariah.

2. Dalam kaitannya dengan *room service*, Daarul Jannah Hotel Syariah sudah cukup baik, tapi perlu ditingkatkan lagi masalah manajemen waktu pengantaran pesanan yang dilakukan oleh tamu hotel, peningkatan kecakapan dan daya tanggap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga konsumen akan merasa betah bermalam di Daarul Jannah Hotel Syariah. Agar ditata kembali konsep 5S yang sudah diberlakukan dan dtingkatkan lagi kualitas dan kecakapan karyawannya.

3. Dalam kaitannya dengan *food and beverage service*, kualitas makanan dan minuman yang disediakan oleh Daarul Jannah Hotel Syariah sudah cukup

baik, hanya saja agar lebih ditingkatkan lagi kebersihan dan juga kecepatan pesanan yang dipesan konsumen agar kenyamanan dan juga perasaan konsumen tetap terjaga. Peningkatan cita rasa dan variasi makanan perlu ditingkatkan dan diperbanyak pilihan makanannya.

4. Dalam kaitannya dengan *housekeeping*, kebersihan dan juga tata ruang yang sudah cukup baik di kelola oleh manajemen, tetapi agar lebih ditekankan kepada karyawan *housekeeping* agar selalu cekatan dan tanggap terhadap kebersihan lingkungan sekitar maupun kamar konsumen.

