**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan Hotel Andalas Permai Bandar Lampung menurut prespektif ekonomi Islam. Responden penelitian ini berjumlah 100 orang pelanggan hotel Andalas Permai. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam, dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X1), *emphaty*(X2)*, reliability*(X3)*, responsivness*(X4)*,* dan *assurance*(X5) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles, reliability* dan *assurance* mampu mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan, dimana variabel *assurance* memberikan kontribusi yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 31%. Untuk variabel *emphaty* dan *responsiveness* secara parsial berpengaruh negative terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya variabel *emphaty* dan *responsiveness* berpengaruh negative terhadap kepuasan

pelanggan di hotel dimana para karyawan kurang dapat memberikan pelayanan yang responsive. Pengaruh pada variabel *responsiveness* dirasakan rendah dikarenakan perhatian yang ditunjukan karyawan tidak dirasakan oleh pelanggan sedangkan variabel *emphaty* dikarenakan kurangnya memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan.

1. Kepuasan pelanggan dalam perspektif Ekonomi Islam dalam pelaksanaan nya di Hotel Andalas Permai sudah sangat baik, pihak hotel sudah melaksanakan dengan baik beberapa konsep pelayanan dalam Islam namun ada beberapa kekurangan yang dirasakan oleh pengunjung. Diantara konsep dimensi pelayanan yang di terapkan dimensi *emphaty* dan *responsivness* dirasa kurang memuaskan bagi pelanggan dan itu bisa jadi pembelajaran bagi pihak hotel untuk bisa memperbaiki kekurangan tersebut. Pihak hotel juga jangan cepat puas dengan konsep yang dirasakan sudah sangat memuaskan seperti *tangibles, reliability, assurance* pihak hotel harus meningkatkan lagi sehingga pelanggan semakin puas dan dapat kembali lagi ke hotel Andalas Permai.
2. **Saran**
3. Kepada Hotel Andalas Permai agar lebih meningkatkan perhatian kepada pelanggan hotel. Tidak hanya sekedar menjalankan Standar Operasi Perusahaan tetapi bisa lebih dekat secara individu dengan pelanggan sehingga dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan. Pengadaan pelatihan pelayanan terhadap karyawan hotel perlu dilakukan guna memaksimalkan kinerja pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan hotel merasa puas dengan layanan hotel. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi sehingga kepuasan pelanggan bisa jauh lebih baik lagi dan maksimal.
4. Pihak hotel harus memperhatikan dan meningkatkan lagi pelayanan kepada pelanggan khususnya dalam perspektif Islam seperti tersedianya sajadah dan Al-Quran di setiap kamar tidur, tidak tersedianya akses pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun. Tersedianya peralatan peraktis di kamar mandi tamu untuk bersuci, tersedianya peralatan berwudhu yang baik. Ruang ibadah dalam kondisi yang baik dan bersih terawatt, tempat wudhu yang terpisah.