

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Zahra Syariah Kendari. Artinya bahwa semakin baik etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang tercermin pada perasaan puas, terpenuhinya harapan dan selalu membeli produk.
2. Etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Zahra Syariah Kendari. Artinya bahwa semakin baik etika bisnis Islam yang dipersepsi pada indikator *shidiq*, *amanah*, *fathanah* dan *tabligh* dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang tercermin pada perasaan puas, terpenuhinya harapan dan selalu membeli produk.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Zahra Syariah Kendari. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dipersepsi pada indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang

tercermin pada perasaan puas, terpenuhinya harapan dan selalu membeli produk.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi manajemen hotel Zahra Syariah Kendari, kiranya selalu menjaga etika bisnis Islam dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sehingga slogan sebagai hotel Syariah tetap melekat pada hotel Zahra Syariah Kendari.
2. Bagi konsumen, kiranya memberikan saran yang konstruktif bagi pihak hotel Zahra Syariah Kendari dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada konsumen
3. Bagi peneliti selanjutnya, kiranya mengembangkan penelitian ini dengan melibatkan variabel loyalitas konsumen dan menjadikan variabel kepuasan konsumen menjadi variabel mediasi.