

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi *Sequence of Service* dalam Memberikan Kepuasan Pengalaman Pelayanan kepada Tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz, dapat disimpulkan beberapa hal utama yang sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi *Sequence of service* oleh Karyawan

Implementasi *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz telah diterapkan secara sistematis mulai dari proses kedatangan hingga check-out sesuai dengan prinsip hotel syariah seperti pelayanan yang ramah, responsif, penerapan verifikasi identitas, *amanah*, *shiddiq*, *ihsan*, dan menjaga kepatuhan syariah. Meskipun tidak mewajibkan salam Islami saat penyambutan, hotel tetap menerapkan nilai toleransi tanpa mengurangi identitas syariah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu.

2. Pengalaman Tamu terhadap Pelayanan

Pengalaman tamu terhadap implementasi *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemudahan proses pemesanan dan check-in, pelayanan yang responsif, kebersihan kamar, serta proses check-out yang praktis. Pelayanan yang diberikan juga telah mencerminkan nilai-nilai Islam seperti *ihsan* (memberikan pelayanan terbaik), *amanah* (dapat dipercaya), *tabligh* (penyampaian informasi yang jelas), dan *itqan* (ketelitian serta profesionalisme). Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas dan kualitas pelayanan agar kepuasan tamu dapat lebih optimal.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung terkuat dalam implementasi *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz yaitu pelatih staf, SOP yang jelas, fasilitas hotel dan budaya kerja yang mendukung pelayanan.

Sementara itu, faktor pendukung yang masih lemah terdapat pada sistem evaluasi yang masih sederhana. Adapun faktor penghambat terkuat berasal dari perbedaan pemahaman tamu terhadap aturan hotel syariah serta kendala pada sistem online dan teknologi, sedangkan keterbatasan fasilitas ibadah menjadi faktor penghambat yang relatif lebih ringan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan evaluasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman tamu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Hotel

Manajemen hotel diharapkan dapat meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan *sequence of service* agar berjalan secara konsisten di setiap tahapan pelayanan. Selain itu mengadakan pelatihan staf secara berkala agar kemampuan staf semakin baik dan profesional.

2. Bagi Karyawan Hotel

Karyawan diharapkan dapat terus meningkatkan profesionalisme, konsistensi, serta kemampuan komunikasi dalam melayani tamu dengan ramah. Pelatihan secara berkala terkait *service excellence*, SOP, dan nilai-nilai syariah juga perlu terus dilakukan.

3. Bagi Pengelola Jaringan (RedDoorz)

Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan stabilitas sistem reservasi digital, serta menyediakan pelatihan yang terstandar agar kualitas pelayanan di setiap jaringan hotel tetap terjaga.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, seperti kuantitatif atau *mixed methods*, serta menambahkan variabel lain seperti loyalitas tamu atau minat berkunjung kembali (*revisit intention*) agar hasil penelitian lebih luas dan mendalam.

Dengan adanya saran tersebut, diharapkan implementasi *sequence of service* di hotel syariah dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, konsisten, dan memberikan kepuasan bagi tamu.

