

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova Cirebon telah berjalan dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam standar pelayanan modern melalui dimensi utama pertama, membangun hubungan emosional dimulai dengan tersedap tetap santun serta terapkan prinsip kekeluargaan seperti fleksibilitas membantu kebutuhan tamu di luar fasilitas, kedua, menjamin kenyamanan dan keamanan pihak kode menjaga privasi data ke kamu (KTP tidak ditahan), menyediakan fasilitas keselamatan dan jalur evakuasi serta menjamin kebersihan kamar secara rutin setiap hari, ketiga, menciptakan pengalaman bernilai fokus pada strategi harga yang sangat terjangkau dan kompetitif, serta lokasi strategis di pusat kota yang memberikan nilai ekonomis bagi tamu keempat, menghubungkan budaya dan tradisi identitas ditunjukkan melalui tiga ucapan salam, cara berpakaian karyawan yang menutup aurat, larangan keras terhadap alkohol, serta penyediaan fasilitas (sajadah, Al-Qur'an) di setiap kamar, kelima, mendorong keberlanjutan bisnis keberlangsungan hotel didukung oleh tamu langganan yang terbangun karena konsep, harga murah, dan responsivitas manajemen terhadap ulasan digital.
2. Faktor-faktor pendukung implementasi hospitality pada Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon: Pertama, komitmen manajemen, ketegasan dalam menolak tamu non-pasangan resmi demi menjaga integritas nilai syariah. Kedua, penerapan nilai syariah, inisiatif proaktif staf mengarahkan tamu beribadah ke masjid dan penyediaan sarana spiritual yang esensial. Ketiga, fasilitas dan lingkungan, atmosfer hotel yang tenang dan lokasi yang dekat dengan akses suara adzan. Dan keempat, pengalaman dan kepuasan tamu melalui kenyamanan seperti di rumah sendiri dan pemenuhan kebutuhan spiritual menjadi alasan kuat kepuasan tamu hotel syariah. Dan faktor-faktor penghambat implementasi

hospitality: Pertama, keterbatasan SDM, jumlah karyawan yang sedikit (7 orang) menuntut pola kerja multitasking dan lintas fungsi. Kedua, perbedaan ekspektasi tamu, adanya permintaan fasilitas yang belum tersedia secara permanen, seperti air panas untuk mandi. Ketiga, keterbatasan fasilitas dan anggaran, belum adanya modernisasi infrastruktur secara masif, seperti pengadaan *water heater* di setiap unit kamar. Dan keempat koordinasi antar bagian, dinamika permintaan early check-in atau negosiasi harga yang menuntut komunikasi cepat di tengah keterbatasan personel.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon
 - a. Peningkatan fasilitas: Disarankan untuk melakukan pengadaan fasilitas *water heater* secara bertahap di setiap kamar guna memenuhi ekspektasi tamu dan meningkatkan standar kenyamanan privasi tanpa harus mengandalkan pelayanan manual dari staf.
 - b. Integrasi data tamu: Mengembangkan sistem pendataan tamu yang lebih detail agar manajemen dapat memberikan layanan personal atau kejutan kecil untuk memperkuat hubungan emosional dan loyalitas pelanggan.
 - c. Pengembangan SDM: Melakukan pelatihan sumber daya manusia dan manajemen komplain profesional agar staf lebih siap menghadapi keberagaman karakter tamu meskipun dengan jumlah personel yang terbatas.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian dengan membandingkan implementasi hospitality antara hotel syariah kategori budget dengan hotel syariah kategori bintang untuk melihat perbedaan standar pelayanan yang dirasakan tamu.