

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Muslim, karena fitur digital yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal atau tidak sesuai harapan wisatawan. Sebaliknya, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, karena layanan yang responsif, empatik, dan sesuai prinsip syariah meningkatkan kenyamanan wisatawan. Digitalisasi dan kualitas layanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap pengalaman wisatawan, dimana teknologi digital mempermudah akses informasi dan transaksi, sementara layanan yang unggul menciptakan pengalaman yang lebih bermakna. Pengalaman ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, termasuk memediasi hubungan antara digitalisasi dan kualitas layanan dengan kepuasan. Oleh karena itu, memaksimalkan pengalaman melalui digitalisasi dan kualitas layanan menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan wisatawan Muslim.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini yaitu hanya terdiri dari dua variabel independen, yaitu digitalisasi dan kualitas layanan, yang mungkin tidak sepenuhnya mencakup faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan Muslim. Selain itu, lingkup penelitian yang terbatas hanya pada wilayah Jabodetabek juga menjadi keterbatasan karena hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk wilayah lain di Indonesia atau secara internasional, yang mungkin memiliki karakteristik dan kondisi yang berbeda.

#### **5.3 Saran**

##### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel independen dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan Muslim, seperti harga, promosi, atau fasilitas tambahan. Selain itu, disarankan agar penelitian selanjutnya

memperluas area penelitian di luar Jabodetabek agar hasilnya dapat lebih mewakili kondisi yang lebih luas di berbagai wilayah Indonesia, dengan mempertimbangkan perbedaan dalam faktor geografis, budaya, dan sosial yang dapat mempengaruhi perilaku wisatawan.

## 2. Bagi Praktisi

Bagi praktisi dalam industri pariwisata halal, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada aspek yang relevan dengan kebutuhan wisatawan Muslim, seperti fasilitas ibadah, makanan halal, dan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Praktisi juga dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memperkaya pengalaman wisatawan, misalnya melalui platform online yang memungkinkan akses mudah terhadap informasi, pemesanan, dan interaksi dengan penyedia layanan. Menjaga kecepatan dan kejelasan respons melalui platform digital dapat lebih meningkatkan pengalaman wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mereka.