

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square (PLS)* mengenai keputusan pembelian jasa hotel berbasis syariah pada situs *e-commerce*, maka diperoleh suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa hotel berbasis syariah pada situs *e-commerce*. Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti. Target pasar hotel syariah di Indonesia sangatlah potensial mengingat kaya akan jumlah penduduk dan memiliki masyarakat dengan mayoritas muslim serta derasnya wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia terutama wisman yang berasal dari negara muslim seperti negara-negara dari timur tengah. Oleh karena itu promosi yang dilakukan oleh hotel syariah akan sangat berperan bagi eksistensinya yang sedang berkembang saat ini agar dapat meningkatkan target pasarnya yang potensial.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa hotel berbasis syariah pada situs *e-commerce*. Berdasarkan hal tersebut, maka sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti. Kualitas layanan pada hotel syariah yang memiliki pedoman mengenai prosedur layanannya dan menjamin terselenggaranya pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah dapat menjadi nilai unggul bagi hotel syariah dalam meningkatkan keputusan konsumen baik yang beragama muslim maupun non muslim.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa hotel berbasis syariah pada *e-commerce*. Dengan demikian, maka sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti. Apabila harga yang ditetapkan oleh hotel Syariah tetap kompetitif, maka hotel syariah akan tetap semakin meningkatkan keputusan konsumen dalam memilih tawaran atas layanannya tersebut.

4. Nilai koefisien determinasi (R-Square) memberikan hasil yang cukup besar terhadap variabel keputusan pembelian, sehingga variabel promosi, kualitas layanan, dan harga mampu menerangkan variabel dependennya dengan secara baik.

V.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian yang telah dijalankan ini tentu memiliki beberapa keterbatasan, hal tersebut antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan promosi, kualitas layanan, dan harga sehingga tidak dapat mewakili hasil dari variabel lainnya yang berpotensi mempengaruhi keputusan pembelian sesuai dengan topik penelitian.
2. Jumlah responden yang digunakan hanya 100 sehingga data kuesioner yang didapatkan dan disimpulkan hanya berdasarkan pada data 100 responden tersebut.
3. Jenis layanan digunakan pada penelitian ini hanyalah untuk hotel berbasis syariah pada situs *e-commerce*, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk jenis layanan lainnya.
4. Proses penelitian bersamaan dengan mulai berkembangnya kondisi pandemik *COVID-19* yang membuat peneliti terbatas dalam mengeksplorasi secara langsung ke tempat objek penelitian sehingga lebih banyak menggali informasi yang tersedia melalui internet. Dalam penyebaran kuesioner peneliti tidak dapat bertemu langsung dengan responden karena keadaan pandemik yang meningkat semakin tidak memungkinkan peneliti untuk melakukan sosialisasi kepada responden secara langsung.

V.3. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel promosi peneliti menambahkan agar hotel berbasis syariah agar terus berusaha lebih untuk menggali lebih dalam kemampuan memasarkan layanannya dengan melihat potensi pasar yang cocok dengan melihat mayoritas penduduk beragama muslim.
2. Pada variabel kualitas layanan peneliti menyarankan agar hotel berbasis syariah dapat konsisten memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan konsep syariah secara baik dan benar dengan tetap memerhatikan kondisi kebutuhan konsumen serta layanan hotel juga agar dapat dibangun untuk menarik konsumen yang non muslim.
3. Pada harga peneliti menyampaikan agar harga yang ditawarkan oleh hotel berbasis syariah agar terjangkau yang sesuai dengan manfaat yang diberikannya dengan memperhatikan nilai-nilai Syariah serta dapat bersaing dengan harga pasar yang ada.
4. Saran lain dari peneliti adalah bagi peneliti berikutnya ialah untuk lebih memperhatikan lagi secara spesifik dan terinci apabila menggunakan variabel yang sama agar hasil agar diperoleh dapat lebih baik lagi, serta dalam menentukan indikator dari setiap variabel supaya menyesuaikan situasi dan kondisi objek penelitian.
5. Selain itu juga peneliti menyarankan untuk memasukan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian jasa khususnya pada hotel berbasis syariah seperti kepercayaan, keamanan, fasilitas, dan lain-lain.