

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk kepuasan jemaah umroh di PT. Sima Sakti Aulia. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi jemaah terhadap layanan yang mereka terima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini sekaligus mengonfirmasi bahwa model SERVQUAL relevan untuk mengevaluasi layanan pada sektor jasa berbasis keagamaan, karena kelima dimensinya terbukti mampu menjelaskan variasi kepuasan secara komprehensif. Dari kelima dimensi yang diukur, tiga dimensi utama yaitu *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), dan *Empathy* (kepedulian) terbukti sebagai faktor dominan yang membentuk persepsi positif jemaah. Dimensi-dimensi ini mencerminkan pentingnya rasa aman, kenyamanan fasilitas, serta perhatian personal yang dirasakan pelanggan selama proses pelayanan. Sebaliknya dimensi *Reliability* (keandalan) dan *Responsiveness* (ketanggapan) dinilai belum optimal sehingga memerlukan perhatian lebih untuk ditingkatkan, khususnya dalam hal konsistensi layanan karyawan dan pembimbing dalam profesionalisme serta kecepatan merespons kebutuhan jemaah. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan perusahaan dalam menjaga kualitas layanan pada dimensi yang paling berpengaruh menjadi kunci utama untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, penulis menyampaikan sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi pihak terkait. Saran ditujukan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan serta pengembangan bisnis *tour and travel* secara lebih terarah, profesional, dan berkelanjutan di masa yang akan datang. Dengan demikian hasil penelitian ini tidak hanya bersifat akademis, tetapi juga memberikan

kontribusi praktis yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan dalam merespons kebutuhan dan harapan jemaah secara lebih optimal.

1. Bagi PT. Sima Sakti Aulia

a) Meningkatkan Konsistensi Layanan oleh Karyawan dan Pembimbing

Perusahaan perlu memastikan bahwa staf dan pembimbing umroh menjalankan tugas secara konsisten dan profesional, melalui pelatihan berkala bagi staf dan pembimbing ibadah agar mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai standar. Hal ini mencakup ketepatan jadwal, keakuratan informasi, serta tanggung jawab dalam menangani

b) Meningkatkan Kecepatan dan Ketanggapan terhadap Kebutuhan Jemaah

Perusahaan perlu mempercepat respon terhadap pertanyaan, keluhan, maupun permintaan Jemaah. Upaya ini dapat dilakukan melalui optimalisasi layanan komunikasi seperti *hotline*, WhatsApp admin, atau sistem notifikasi serta penguatan koordinasi antar divisi agar kebutuhan jemaah dapat direspon secara cepat dan tepat.

c) Menerapkan Sistem Evaluasi Layanan Secara Berkala

Evaluasi performa karyawan dan tingkat kepuasan jemaah secara periodik penting untuk menilai efektivitas perbaikan yang dilakukan dan untuk menjaga kualitas layanan tetap terjaga.

d) Meningkatkan Kapasitas SDM dalam *Soft Skill* dan Empati

Pelatihan bagi staf dan pembimbing dalam hal komunikasi, empati, dan pelayanan berbasis kebutuhan jemaah akan mendukung peningkatan ketanggapan sekaligus membangun kedekatan emosional dengan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a) Menggunakan Metode Campuran

Peneliti lanjutan disarankan untuk menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*), karena pendekatan ini memungkinkan validasi silang (*triangulasi*) antara data kuantitatif yang diperoleh dari responden dan data kualitatif yang berasal dari narasumber atau sumber daya yang ada di PT Sima Sakti Aulia. Dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif, maka peneliti akan memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Melalui pendekatan ini data kuantitatif dapat memberikan gambaran umum mengenai pengaruh antar variabel, sedangkan data kualitatif dapat menggali lebih dalam persepsi, pengalaman, dan harapan jemaah umroh terhadap pelayanan yang mereka terima. Penggunaan metode campuran juga dapat membantu mengungkap aspek-aspek layanan yang mungkin tidak terjangkau oleh kuesioner tertutup seperti keluhan tersembunyi, harapan emosional, atau kendala non-teknis di lapangan. Dengan demikian hasil penelitian akan lebih kaya secara informasi dan dapat memberikan rekomendasi yang lebih mendalam bagi pengembangan kualitas pelayanan di masa mendatang.

b) Menambah Variabel Lain

Peneliti lanjutan disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar kualitas pelayanan agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jemaah umroh. Variabel tambahan seperti harga, kepercayaan (*trust*), loyalitas, citra perusahaan, atau nilai religiusitas dapat memberikan kontribusi signifikan dalam menjelaskan perilaku jemaah secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan disarankan untuk mengembangkan kajian dengan mengacu pada teori TERRA (*Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*) yang merupakan bagian dari model SERVQUAL. Pendekatan ini dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan secara lebih terstruktur dan mendalam. Dengan memperluas cakupan variabel dan penggunaan teori acuan maka penelitian tidak hanya mampu mengukur dimensi pelayanan secara sempit, tetapi juga mengaitkannya dengan aspek emosional, psikologis, dan persepsi jangka panjang yang memengaruhi keputusan jemaah dalam memilih atau merekomendasikan biro perjalanan.