

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Gambaran umum kepuasan jemaah umrah terhadap kualitas pelayanan seperti berwujud atau bukti nyata, kehandalan dan kemampuan, daya tanggap, empati, jaminan cenderung tinggi. Kualitas pelayanan seperti perlengkapan umrah, bangunan kantor, penampilan karyawan, kemampuan PT Amanah Mulia Wisata memberikan layanan yang akurat, kemampuan karyawan PT Amanah Mulia Wisata dalam melakukan pemecahan masalah jemaah umrah, Kemampuan karyawan dalam mempromosikan produk-produk paket umrah PT Amanah Mulia Wisata cenderung tinggi. Dengan demikian gambaran umum kepuasan jemaah umrah PT Amanah Mulia Wisata.
2. Gambaran umum kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung. *Tangibles* (Bukti Fisik) Perlengkapan umroh PT. Amanah Mulia Wisata yang dimiliki, Bangunan Kantor PT. Amanah Mulia Wisata, Penampilan karyawan PT. Amanah Mulia Wisata, *Reliability* (kemampuan) PT. Amanah Mulia Wisata memberikan layanan secara akurat. Kemampuan karyawan PT. Amanah Mulia Wisata dalam melakukan pemecahan masalah jemaah umrah, kemampuan karyawan dalam mempromosikan PT. Amanah Mulia Wisata. *Responsiveness* (Keresponsifan) semua karyawan PT. Amanah Mulia Wisata merespon dengan cepat kebutuhan konsumen (jemaah umrah). Layanan yang diberikan PT. Amanah Mulia Wisata selalu tepat waktu sesuai dengan informasi. *Assurance* (Jaminan) PT. Amanah Mulia Wisata memberikan jaminan asuransi kepada konsumen (jemaah umrah) apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan (kecelakaan atau kematian). Sikap santun karyawan terhadap konsumen, kepercayaan konsumen kepada PT. Amanah Mulia Wisata. *Empathy* (perhatian) PT. Amanah Mulia Wisata dapat diandalkan bertanggung jawab dalam menangani masalah ataupun keluhan. Kemampuan karyawan memberikan perhatian personal kepada konsumen Kemampuan karyawan mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung, dicirikan dengan indikator-indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan jemaah umrah cenderung tinggi. Pandangan jemaah secara serentak pada faktor *Tangibles* (Bukti Fisik) Perlengkapan umroh PT. Amanah Mulia Wisata yang dimiliki, Bangunan Kantor PT. Amanah Mulia Wisata, penampilan karyawan PT. Amanah Mulia Wisata.

Reliability (kemampuan) PT. Amanah Mulia Wisata memberikan layanan secara akurat. Kemampuan Karyawan dalam melakukan pemecahan masalah jemaah umrah, kemampuan karyawan dalam mempromosikan perusahaan. *Responsiveness* (Keresponsifan) Semua karyawan PT. Amanah Mulia Wisata merespon dengan cepat kebutuhan konsumen (jemaah umrah), layanan yang diberikan selalu tepat waktu sesuai dengan informasi. *Assurance* (Jaminan) PT. Amanah Mulia Wisata memberikan jaminan asuransi kepada konsumen (jemaah umrah) apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan (kecelakaan atau kematian), sikap santun karyawan terhadap konsumen, kepercayaan konsumen kepada PT. Amanah Mulia Wisata. *Empathy* (perhatian) PT. Amanah Mulia Wisata dapat diandalkan bertanggung jawab dalam menangani masalah ataupun keluhan, kemampuan karyawan memberikan perhatian personal kepada konsumen, kemampuan karyawan mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen. Bukti fisik yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan yang diharapkan konsumen, pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang di promosikan. Ketanggapan pegawai PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan harapan konsumen jemaah umroh dengan PT Amanah Mulia memberikan rasa percaya sesuai harapan konsumen. Kepedulian pegawai PT Amanah Mulia Wisata kepada jemaah umrah sesuai dengan harapan konsumen

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa apabila pandangan jemaah umrah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata cenderung tinggi, maka akan mendorong tingkat kepuasan jemaah umrah di PT Amanah Mulia Wisata. Faktor bukti fisik yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata, pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang dipromosikan, PT Amanah Mulia Wisata memberikan jaminan asuransi kepada konsumen (jemaah umrah) apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan (kecelakaan atau kematian) merupakan faktor yang paling dominan dalam melihat tingkat kepuasan jemaah. Namun apabila

kualitas pelayanan tidak sesuai yang diharapkan konsumen (jemaah) maka jemaah pun akan berpaling dan mencari yang lebih baik bagi mereka.

Melihat hal tersebut,terdapat beberapa rekomendasi dari hasil penelitian ini yang dapat dijadikan rujukan oleh pihak PT Amanah Mulia Wisata yaitu:

PT. Amanah Mulia Wisata Bandung harus berupaya memberikan citra positif mengenai aktivitas perjalanan ibadah umrah yang dilakukan, terutama terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah . Hal ini sangat penting karena PT Amanah Mulia Wisata Bandung merupakan bentukan unit yang diharapkan dapat memunculkan perbedaan khususnya pada mekanisme kualitas pelayanannya sehingga jemaah umrah pun meyakini bahwa PT Amanah Mulia Wisata Bandung sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan konsumen (jemaah) .

PT. Amanah Mulia Wisata Bandung perlu melakukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan jemaah umrah yang akan melaksanakan ibadah umrah, salah satunya dengan mengetahui sasaran pasarnya yang berpotensi memiliki niat untuk melaksanakan ibadah umrah. Melalui penelitian ini, penulis berharap hasilnya dapat menjadi referensi untuk pengembangan ilmu pada umumnya dan pada manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan kepuasan jemaah umrah.

Penelitian ini dapat membantu jasa travel umrah dalam memperkaya keilmuan mengenai kepuasan jemaah umrah dan apa indikator yang paling menentukan kepuasan jemaah, khususnya di PT. Amanah Mulia Wisata Bandung. Meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada PT Amanah Mulia Wisata Bandung, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah maka akan membuat jemaah umrah merasa puas, loyal terhadap PT Amanah Mulia Wisata Bandung dan juga bisa memberikan perubahan yang lebih baik untuk perusahaan. Bagi peneliti selanjutnya dapat dikaji lebih dalam lagi terkait hasil perolehan skor pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah studi pada PT Amanah Mulia Wisata Bandung dimana pada hasil olah data dalam model penelitian ini ditemukan hasil kualitas pelayanan tertinggi tidak selalu berbanding lurus denganusia jemaah, jenis kelamin.