

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan regresi linear berganda, antara kinerja paket wisata terhadap retensi pelanggan AMWA *Tours*, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Generate a profit* menjadi sub variabel kinerja paket wisata dengan skor tertinggi, karena jemaah merasakan secara langsung keuntungan dari penawaran paket umrah dan haji khusus AMWA *Tours* baik dari segi keuntungan secara finansial maupun secara manfaat yang diperoleh dari paket tersebut, khususnya dari harga yang ditawarkan pada paket wisata yang dinilai relatif lebih murah dibandingkan paket dari perusahaan perjalanan umrah dan haji khusus lainnya. Sedangkan sub variabel dengan perolehan skor terendah adalah *cover all details*, karena tidak semua jemaah mendapatkan kejelasan mengenai informasi kebijakan-kebijakan yang terdapat pada paket wisata yang ditawarkan. Sedangkan media promosi berupa rekomendasi alumni jemaah umrah dan haji khusus AMWA *Tours* terhadap keluarga, teman atau rekan mereka (*word-of-mouth*) masih menjadi media promosi yang paling efektif dalam memasarkan paket wisata umrah dan haji khusus AMWA *Tours* hingga saat ini.

2. Kontribusi yang paling tinggi diantara sub variabel retensi pelanggan adalah *social bonds*, hal tersebut dikarenakan jemaah AMWA Tours merasa bahwa karyawan AMWA Tours sudah mempunyai hubungan yang baik dengan mereka, sehingga jemaah sudah merasa berhubungan dengan teman atau kerabatnya sendiri. Sedangkan kontribusi paling rendah adalah pada sub variabel *financial bonds*, hal tersebut disebabkan tidak semua jemaah merasakan pemberian diskon atau potongan yang sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara kinerja paket wisata terhadap retensi pelanggan AMWA Tours, karena secara keseluruhan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , artinya semakin baik kinerja paket wisata maka akan semakin mempengaruhi retensi pelanggan AMWA Tours.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari temuan yang telah dihasilkan, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan masukan bagi kemajuan dan perkembangan AMWA Tours atau PT. Amanah Mulia Wisata sebagai salah satu travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel kinerja paket wisata AMWA Tours yang diteliti, maka penulis menyarankan agar AMWA Tours mempertahankan harga paket wisata yang selama ini dinilai relatif lebih murah dibandingkan paket dari

perusahaan perjalanan umrah dan haji khusus lainnya, agar menjadi daya tarik dalam meningkatkan jemaah pengguna paket wisata umrah dan haji khusus AMWA Tours. AMWA Tours tidak memberikan kejelasan mengenai informasi kebijakan-kebijakan yang terdapat pada paket wisata yang ditawarkan AMWA Tours kepada semua jemaahnya, maka oleh karena itu, AMWA Tours perlu meningkatkan pemberian informasi mengenai kebijakan-kebijakan pada paket wisatanya lebih baik lagi dari sebelumnya kepada jemaahnya. Pada media promosi, AMWA Tours sudah mempunyai media promosi yang efektif yaitu *word-of-mouth*, sehingga dengan adanya media tersebut AMWA Tours perlu meningkatkan kembali hubungan dan pelayanan yang terbaik dengan jemaahnya seperti pengadaan pemberian kartu hari raya, silaturahmi setelah hari raya, ataupun kegiatan-kegiatan lainnya seperti pengajian yang dapat menjadi wadah terjalinnya hubungan yang baik antara AMWA Tours dengan jemaahnya.

2. Meningkatkan kemampuan karyawan AMWA Tours dalam menjalin hubungan yang baik dengan jemaahnya, sehingga jemaah sudah merasa berhubungan dengan teman atau kerabatnya sendiri. Serta membuat SOP (*Standard Operational Procedure*) yang jelas mengenai pemberian diskon atau potongan harga bagi jemaah, agar semua jemaah dapat mendapatkan diskon atau potongan yang sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Meningkatkan semua unsur dalam kinerja paket wisata umrah dan haji khusus AMWA Tours lebih baik lagi, seperti pada unsur fasilitas hotel, fasilitas maskapai penerbangan, fasilitas transportasi, program perjalanan dan

pembimbing tur, agar dapat mempengaruhi retensi pelanggan (pembelian kembali paket) AMWA *Tours* lebih tinggi lagi.

