

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan diperoleh data pada observasi dan wawancara yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Strategi PT. Taibah Semesta Wisata II dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah yaitu:

- Memberikan pelayanan terbaik pada saat pendaftaran bagi para calon jemaah dengan ramah dan menjelaskan mereka secara detail apa saja paket yang ditawarkan meskipun mereka hanya ingin bertanya.
- Merekrut pegawai yang memiliki kemampuan melayani yang baik.
- Memberikan pelatihan yang intensif pada karyawan tentang apa saja dasar-dasar dalam pelayanan dan membekali mereka pengetahuan mengenai paket apa saja yang ditawarkan.
- Memberikan perhatian khusus pada jemaah ataupun calon jemaah dari hanya sekedar bertanya, mendaftar, sampai berangkat ketanah suci dengan muthowif/ pembimbing yang terus menerus memberikan perhatian pada jemaah.
- Berkoordinasi dengan pihak lain seperti pihak Amphuri, Asita, pihak akomodasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan transportasi demi

kenyaman pada jemaah agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- Berkoordinasi dengan travel lain agar meminimalisir kesalahan yang terjadi, ke tujuh memberi informasi pada calon jemaah melalui brosur, spanduk, email, sms, telepon, dan mempromosikan dari mulut ke mulut dengan ustadz yang sudah dipercaya banyak masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang penulis paparkan maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk PT.Taibah Semesta Wisata II hendaknya lebih mendengarkan keluhan jemaah pada saat jemaah berada di tanah suci apa lagi yang sudah berusia lanjut karena mereka banyak mengeluh jarak antara tempat menginap ke masjid.
2. Kepada para karyawan PT.Taibah agar lebih meningkatkan pengetahuan tentang produk yang ingin dijelaskan kepada para calon jemaah yang datang.