

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data dapat diperoleh beberapa simpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022. Dengan perincian dari kelima dimensi kualitas pelayanan, ada 1 dimensi yang tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan 4 dimensi lainnya berpengaruh secara signifikan.
2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022. Dengan keterangan berpengaruh secara signifikan.
3. Seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian mampu mempengaruhi kepuasan jemaah sebesar 90,1%, dan sisanya sebesar 9,9% dijelaskan oleh variabel atau faktor lain.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan simpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan rekomendasi ataupun saran sebagai berikut:

1. Untuk dimensi-dimensi yang berpengaruh secara signifikan. Terkhusus pada dimensi yang memiliki pengaruh paling tinggi yaitu dimensi perhatian maka kepada pihak PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal agar tetap menjaga kestabilannya, jangan sampai kinerja dari dimensi tersebut mengalami penurunan. Selain itu, untuk dimensi yang memiliki pengaruh paling rendah yaitu dimensi bukti langsung, agar senantiasa meningkatkan kenyamanan, kebersihan, keindahan, serta memperbaharui sesuatu yang berkaitan dengan indikator dari bukti langsung karena keberpengaruhan dimensi-dimensi inilah yang menjadikan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal tetap menjadi pilihan para jemaah ketika ingin menunaikan ibadah haji maupun umroh.
2. Untuk dimensi yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu dimensi jaminan. Kepada pihak PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin agar senantiasa memperhatikan kinerja pelayanan yang diberikan kepada jemaah, dan juga meningkatkan serta memperbaiki kinerja pelayanannya. Karena, dilihat dari indikator yang terdapat pada dimensi ini, indikator tersebut sangat rawan untuk mempengaruhi kepuasan dari jemaah. Hal tersebut dapat diambil contoh dari jaminan keberangkatan jemaah, pemantauan kesiapan materi dan fisik jemaah, serta pengetahuan dan kompetensi pembimbing.