

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan paparan yang disajikan dalam bab-bab sebelumnya yang mana didukung dari data lapangan serta teori yang mengenai tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin yaitu manajemen pelayanan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin:

1. Manajemen pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin berupa pelayanan administrasi seperti *sales conter* langsung memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan jamaah kepada jamaah saat datang ke kantor, pelayanan kesehatan seperti memberikan saran pada jamaah untuk suntik minigitis setempat yang sudah disediakan perusahaan jika mau, pelayanan transportasi seperti sudah menyiapkan transportasi yang terbaik kepada jamaah dari transportasi udara maupun darat, pelayanan akomodasi seperti memberikan hotel yang terbaik serta dekat dengan Masjidil Haram dan Ka'bah, terakhir pelayanan konsumsi seperti sudah ditetapkan konsumsi yang akan disiapkan kecuali jika ada perubahan segera dikabarkan kepada jamaah.

2. Adapun tanggapan dari jamaah atas pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin sudah baik dan memuaskan para jemaahnya, PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah agar merasa sangat dilayani supaya dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin dapat membantu kenyamanan dan ke khusyukan para jamaah yang sedang beribadah umrah.

#### **B. Rekomendasi**

1. Kepada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin agar terus menjaga dan mempertahankan manajemen yang baik tersebut agar terjaganya citra baik travel.
2. Pertahankan pelayanan yang baik terhadap tamu, calon jamaah dan para jamaah PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin.