

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan Terhadap Pembimbing: Jemaah merasa sangat puas dengan pelayanan pembimbing yang diberikan. Pembimbing dianggap memiliki pengalaman yang luas, dapat dipercaya, dan memberikan arahan yang jelas dan rinci sebelum dan selama pelaksanaan ibadah umrah. Kendala teknis seperti masalah earphone tidak mengurangi kepuasan mereka terhadap pembimbing.
2. Kepuasan Terhadap Akomodasi: Jemaah sangat puas dengan akomodasi yang disediakan oleh PT. Salfany Safanusa. Hotel yang dekat dengan tempat ibadah memudahkan mereka dalam melaksanakan ibadah tepat waktu. Meskipun harga yang ditawarkan relatif tinggi, jemaah merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang dibayarkan.
3. Kepuasan Terhadap Transportasi: Pelayanan transportasi juga mendapat penilaian sangat baik. Jemaah merasa nyaman selama perjalanan, dengan fasilitas transportasi yang memadai dan perhatian khusus dari pihak travel

dalam membantu jemaah, terutama dalam mengurus barang bawaan dan memastikan ketepatan waktu.

4. Kepuasan Terhadap Konsumsi: Meskipun ada perbedaan selera di antara jemaah, secara keseluruhan mereka puas dengan makanan yang disediakan. PT. Salfany Safanusa memberikan perhatian khusus pada kebutuhan makanan jemaah dan menyediakan pilihan menu yang sesuai serta menerima permintaan menu khusus.
5. Kepuasan Terhadap Asuransi: Meskipun jemaah kurang mengetahui detail asuransi yang mereka gunakan, mereka merasa yakin dan puas dengan jaminan asuransi yang disediakan oleh PT. Salfany Safanusa, yang bekerja sama dengan Zurich Syariah.

Secara garis besar, penelitian ini menunjukkan bahwa jemaah merasa sangat puas dengan pelayanan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah. Pelayanan yang diberikan dianggap sangat baik dan memadai, sehingga banyak jemaah yang menyatakan akan kembali menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa untuk pelaksanaan umrah di masa mendatang.

Penelitian ini juga memberikan beberapa saran, seperti penambahan paket perjalanan yang lebih terbuka bagi jemaah baru dan penambahan destinasi wisata untuk meningkatkan kepuasan jemaah.

## **B. Rekomendasi**

1. Mengikuti saran para jemaah yang ada di dalam penelitian ini, rekomendasi yang dapat diberikan yaitu mengenai waktu pelaksanaan umrah yang dianggap kurang lama. Para jemaah merekomendasikan perlunya penambahan paket perjalanan yang memiliki waktu perjalanan lebih lama dari sebelumnya, tepatnya lebih lama dari 12 hari perjalanan.
2. Memperhatikan rombongan yang baru pertama kali melaksanakan umrah bersama PT. Salfany Safanusa agar tidak hanya mengikuti para jemaah berpengalaman yang jumlahnya lebih banyak dari jemaah baru dan menjadi lebih terbuka lagi akan kemungkinan permintaan jemaah baru namun terkendala rasa segan untuk meminta sesuatu pada pihak PT. Salfany Safanusa.
3. Tujuan destinasi seperti ziarah bisa lebih baik jika diperbanyak lagi, karena dari tanggapan jemaah menerangkan bahwa PT. Salfany Safanusa memiliki tujuan yang selalu sama ditiap perjalanan.
4. Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan di lokasi penelitian yang sama, diharapkan tidak menggunakan jemaah sebagai sumber data utamanya, karena seperti di dalam penelitian ini juga memiliki batasan terkait jemaah sebagai narasumbernya.
5. Diluar dari hal diatas PT. Salfany Safanusa sudah sangat luar biasa dan sangat optimal dalam pelayanan mereka dengan tujuan menciptakan rasa

nyaman untuk para jemaah. Kebanyakan jemaah akan kembali menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa walaupun dikenal memiliki harga yang relatif tinggi. Namun terjawab dari hasil penelitian ini bahwa harga yang dikeluarkan para jemaah sangat sesuai dengan pelayanan maupun fasilitas yang mereka terima selama pelaksanaan umrah di tanah suci.