

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh PT Pancar Ni'mah sudah sesuai dengan teori aspek kinerja pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kredibilitas, kesopanan, keamanan, dan akses. Kinerja ini dinilai berhasil karena mampu membuat jemaah merasa puas dan percaya terhadap pelayanan dari perusahaan Travel Pancar Ni'mah serta memberikan pengalaman ibadah haji furoda yang baik. Meskipun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga. tertentu, namun secara umum perusahaan telah mampu memberikan pelayanan yang terpercaya dan berkualitas dalam penyelenggaraan haji furoda.

#### **B. Saran-Saran**

PT Pancar Ni'mah perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah secara konsisten agar minat masyarakat tetap tinggi. Dan meningkatkan strategi pemasaran digital karena persaingan di bisnis travel haji dan umrah semakin ketat, perusahaan perlu lebih aktif menggunakan pemasaran digital, misalnya lewat media sosial dan *website* resmi. Tujuannya adalah agar bisa lebih mudah menjangkau generasi muda dan calon jemaah yang biasanya mencari informasi lewat internet.