

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulis telah mengembangkan beberapa kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jamaah umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada, Cabang Banjarbaru, berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan. Kesimpulan-kesimpulan tersebut akan dijelaskan lebih lanjut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial yang dilakukan untuk menganalisis kepuasan masing-masing variabel independen, diperoleh nilai signifikansi dari setiap variabel yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan demikian, Kesimpulan hasil pengujian parsial dapat diuraikan sebagai berikut:
 - a. Variabel *tangibles* (Bukti Fisik) (X1), diperoleh nilai signifikannya sebesar 0,005 sementara nilai signifikansi 0,1. yang menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari nilai signifikansi. Dengan demikian secara sendirian (parsial) variabel *tangibles* (Bukti Fisik) pelayanan dirasakan puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{382}{384} \times 100\% = 99.48\%$ dan tidak puas sebesar 0.52%.

- b. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3), diperoleh nilai signifikannya sebesar 0,003 sementara nilai signifikansi 0,1. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi hasil pengujian lebih rendah dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan. Dengan demikian, secara parsial variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) pelayanan dirasakan puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{384}{384} \times 100\% = 100\%$ dan tidak puas sebesar 0%.
- c. Variabel *Empathy* (Empati) (X5), berdasarkan hasil pengujian, tingkat signifikansi yang diperoleh memiliki nilai sebesar 0,015, sedangkan batas signifikansi yang digunakan adalah 0,1. Kondisi tersebut dapat kita nilai lebih kecil dari signifikansi yang ditetapkan. Dengan demikian secara sendirian (parsial) variabel *Empathy* (Empati) pelayanan dirasakan puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{384}{384} \times 100\% = 100\%$ dan tidak puas sebesar 0%.

Dengan demikian bahwa item parsial terdapat ada tiga variabel independen yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati) terbukti memberikan kepuasan terhadap variabel dependen yaitu

kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.

2. Secara hasil bersama-sama (simultan) variabel independen yaitu variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai kepuasan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah umrah (Y). hal ini dibuktikan dengan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} adalah sebesar 42,328 sementara F_{tabel} sebesar 2,47. Sementara itu, tingkat signifikansi (α) sebesar 10% atau 0,1 menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000. H_0 ditolak dan H_1 diterima karena kondisi ini menunjukkan bahwa temuan pengujian memenuhi kriteria pengambilan keputusan.

B. Saran-Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, yang menunjukkan bahwa aspek bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian petugas telah mampu memenuhi harapan jamaah. Namun demikian, variabel *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan) masih menunjukkan tingkat kepuasan terendah, khususnya terkait keakuratan informasi mengenai biaya, durasi perjalanan, dan layanan umrah, keandalan layanan penjemputan bandara, kejelasan penyampaian prosedur keamanan dan kesehatan, serta ketepatan petugas dalam

menjawab pertanyaan jamaah terkait kondisi cuaca, transportasi, dan regulasi perjalanan. Oleh karena itu, PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru disarankan untuk meningkatkan konsistensi dan transparansi informasi layanan, memperkuat standarisasi operasional pelayanan transportasi, serta meningkatkan kompetensi dan kemampuan komunikasi petugas agar mampu memberikan jaminan rasa aman dan kepercayaan kepada jamaah, sehingga kepuasan jamaah dapat tercapai secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

2. Diharapkan untuk penulis selanjutnya agar bisa mengembangkan lagi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara lebih komprehensif dan terstruktur, sehingga mampu menghasilkan temuan yang lebih mendalam serta relevan untuk memperkaya kajian ilmiah pada bidang terkait. Dengan memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian. Jadi peneliti bisa lebih mengetahui apakah jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru merasa puas atau tidak dengan metode *SERVQUAL* yang ada.