

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan temuan penelitian serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura, maka kesimpulan penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan PT. Pancar Ni'mah Martapura terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji simultan (F) yang menunjukkan nilai Fhitung sebesar 60,525 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Nilai Fhitung tersebut juga lebih besar dibandingkan nilai Ftabel sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Dengan demikian, rumusan masalah pertama yang menyatakan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah

umrah, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah.

2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan PT. Pancar Ni'mah Martapura terhadap kepuasan jemaah umrah tergolong kuat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,750 yang berarti bahwa sebesar 75% variasi perubahan kepuasan jemaah umrah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan melalui lima dimensi yang diteliti. Sementara itu, sisanya sebesar 25% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menjawab rumusan masalah kedua mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang dominan dalam membentuk kepuasan jemaah umrah.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT. Pancar Ni'mah Martapura disarankan terus menjaga pelayanan, dalam menjaga kejelasan informasi, kepastian biaya, dan pengurusan dokumen perjalanan ibadah umrah. Pada peningkatan empati dengan pendekatan pelayanan yang lebih personal sehubungan dengan dimensi empati, PT. Pancar Ni'mah

Martapura disarankan untuk lebih memperhatikan keperluan dan karakteristik jemaah secara individu. Salah satu langkah yang dapat dilakukan dengan melakukan identifikasi perentase jemaah sejak awal keberangkatan, terutama terkait konsumsi makanan. Penyediaan variasi menu menyesuaikan latar belakang budaya jemaah diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan memberikan pengalaman ibadah umrah yang lebih memuaskan. Berdasarkan hasil ini, PT. Pancar Ni'mah Martapura disarankan untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan setelah pelaksanaan ibadah umrah. Penilaian dapat dilakukan dengan melalui kuesioner maupun diskusi singkat, guna mengetahui aspek pelayanan yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar peneliti menambahkan kajian terhadap variabel di luar kualitas pelayanan, seperti kepercayaan, harga, maupun loyalitas jemaah. Dengan demikian, bisa mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah.