

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, kesimpulan yang penulis peroleh sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji menunjukkan bahwa:

- Pada hasil uji regresi linier berganda didapatkan hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.116 + 0,092 X_1 + 0,221 X_2 + 0,163 X_3 + 0,188 X_4 + 0,135 X_5$$

Terlihat bahwa semua koefisien persamaan regresi bernilai positif (+). Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkat pula kepuasan jemaah.

- Pada hasil perhitungan uji F diperoleh hasil bahwa nilai kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana-prasarana diukur secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji.
- Berdasarkan hasil uji T, hanya variabel kehandalan yang tidak menunjukkan hasil signifikan, sedangkan 4 faktor lain yaitu, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana-prasarana menunjukkan hasil signifikan.

2. Tingkat Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,924 hal ini menunjukkan bahwa 92,4% kepuasan jemaah haji dipengaruhi oleh variabel X atau variabel bebas dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 7,6% kepuasan jemaah haji dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Bagi pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu agar dapat ditingkatkan lagi dalam bidang penjelasan manasik haji seperti, cara penyampaiannya yang bisa lebih diperjelas, kemudian perlu ditingkatkan dalam fasilitas sarana-prasarana, dan jemaah haji sangat membutuhkan adanya empati atau sikap yang bersahabat dari petugas penyelenggara ibadah haji dan umrah sehingga bisa memudahkan jemaah berkomunikasi dengan petugas.

2. Peneliti Selanjutnya

Harapan besar bagi peneliti selanjutnya agar bisa dijadikan acuan bagi peneliti lain untuk dikembangkan, dilanjutkan ataupun dikoreksi dengan sampel yang lebih bisa mewakili populasi dengan analisis yang lebih matang lagi, serta bisa mencari item pertanyaan yang sesuai dengan variabel kehandalan (X1) agar hasilnya dapat lebih baik dari penelitian ini.