

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah menganalisis data dan membahas informasi yang diberikan, berikut ini adalah simpulan yang dapat ditarik:

1. Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Hal ini dapat penulis buktikan dengan menggunakan hasil uji regresi linier berganda diperoleh taraf sig. $0,000 < 0,05$ dan juga didukung oleh hasil uji F-test yang memperoleh hasil nilai Sig. F $0,000 < 0,05$ atau nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan hasil sebesar $61,510 > 2,31$. Diperoleh kesimpulan jika H_a diterima dan H_0 ditolak, itu artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Semakin puasnya calon jemaah haji 2024 terhadap UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan nilai koef determinasi 75,3%. Membuktikan jika kepuasan jemaah haji 2024 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 24,7% dipengaruhi oleh model lain diluarpenelitian.

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian ini, penulis memberikan komentar atau saran berikut:

1. UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan lima dimensi utama berdasarkan model SERVQUAL, yaitu Wujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati. Dalam aspek wujud, penting untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian fasilitas seperti kamar, ruang makan, aula, dan area ibadah. Selain itu, informasi yang disediakan harus mudah diakses dan dipahami, seperti jadwal keberangkatan, denah lokasi, dan prosedur administrasi. Dari sisi keandalan, pelayanan harus berjalan sesuai standar dan jadwal yang telah ditetapkan, termasuk ketepatan waktu dalam proses check-in, distribusi konsumsi, dan layanan administrasi. Aspek daya tanggap dapat ditingkatkan melalui pelatihan petugas agar mampu merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan atau keluhan jemaah. Kepercayaan jemaah juga perlu dibangun melalui sikap profesional, sopan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman. Sementara itu, empati menjadi kunci, terutama karena mayoritas jemaah haji

merupakan lanjut usia yang membutuhkan pelayanan yang lebih personal, sabar, dan penuh perhatian.

Berdasarkan hasil ini, pengelola layanan perlu melakukan evaluasi terhadap fokus investasi pada aspek fisik. Prioritas yang terlalu besar pada tampilan dan fasilitas dapat menimbulkan persepsi ketidakseimbangan jika kualitas layanan inti tidak ikut ditingkatkan. Disarankan agar dilakukan survei kualitatif (misalnya wawancara mendalam) untuk mengetahui elemen spesifik dari wujud yang dianggap tidak relevan atau menimbulkan persepsi negatif. Selain itu, strategi peningkatan kualitas layanan sebaiknya menekankan pada aspek empati, keandalan, dan daya tanggap yang terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, penting bagi UPT. Asrama Haji untuk secara berkala melakukan pelatihan dan evaluasi kinerja petugas. Program pelatihan layanan prima menjelang musim haji dapat meningkatkan kesiapan staf, sementara sistem evaluasi dengan kuesioner umpan balik dari jemaah dapat menjadi dasar perbaikan. Penggunaan teknologi digital juga sangat dianjurkan, seperti pengembangan aplikasi informasi berbasis web untuk jadwal, lokasi kamar, serta pemantauan konsumsi dan keberangkatan. Survei kepuasan yang dapat diakses melalui QR code akan

memudahkan jemaah dalam menyampaikan pendapat secara cepat dan akurat.

2. Disarankan agar penelitian selanjutnya meneliti karakteristik atau aspek lain yang mungkin berdampak pada kepuasan jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, termasuk jemaah haji yang lebih tua atau kinerja staf.