

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini mengenai strategi pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam rangka meningkatkan kepuasan jemaah umrah, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi Pelayanan Pendaftaran PT. Safina Assalam Tour dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah.
 - a. Strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Safina Assalam Tour telah berjalan dengan baik melalui pelayanan yang terstruktur sejak tahap pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan jemaah ke Indonesia. Strategi pelayanan yang diterapkan tidak hanya berfokus pada aspek administratif dan teknis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan spiritual jemaah melalui pendekatan kekeluargaan, komunikasi yang terbuka, serta pendampingan secara menyeluruh.
 - b. Berdasarkan analisis menggunakan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan PT. Safina Assalam Tour menunjukkan hasil yang baik pada lima dimensi pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada aspek *tangible*, perusahaan mampu menyediakan fasilitas yang mendukung kebutuhan jemaah. Pada aspek *reliability*, perusahaan memberikan kepastian jadwal keberangkatan, ketelitian administrasi, serta pemenuhan layanan sesuai dengan paket

yang dijanjikan. Pada aspek *responsiveness*, petugas mampu memberikan respon cepat terhadap kebutuhan dan kendala jemaah. Pada aspek *assurance*, jemaah memperoleh rasa aman melalui profesionalitas petugas, keamanan dokumen, dan kepastian layanan. Sementara itu, pada aspek *empathy*, perusahaan memberikan perhatian personal melalui sikap ramah, pendampingan kepada jemaah lanjut usia, serta menjaga hubungan baik dengan jemaah setelah pelaksanaan ibadah umrah.

2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dan Harapan Jemaah dalam Pelayanan Pendaftaran PT. Safina Assalam Tour

Berdasarkan analisis Gap Analysis, kesenjangan antara harapan jemaah dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Safina Assalam Tour tergolong sangat kecil. Manajemen perusahaan telah memahami kebutuhan jemaah dengan baik, mampu memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang disampaikan, serta menjaga komunikasi yang konsisten antara pihak perusahaan dan jemaah. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala kecil dalam koordinasi administrasi, hal tersebut dapat segera ditangani sehingga tidak memberikan dampak yang berarti terhadap tingkat kepuasan jemaah. Secara keseluruhan, strategi pelayanan PT. Safina Assalam Tour terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas jemaah umrah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Safina Assalam Tour

PT. Safina Assalam Tour diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik, khususnya dalam aspek komunikasi, pendampingan, dan pendekatan kekeluargaan terhadap jemaah. Selain itu, perusahaan perlu terus melakukan evaluasi terhadap proses administrasi dan meningkatkan pemanfaatan teknologi pelayanan agar proses pendaftaran dan penyampaian informasi kepada jemaah menjadi lebih efektif dan efisien.

2. Bagi Staf dan Pihak Manajemen

Staf dan manajemen diharapkan terus meningkatkan kompetensi, profesionalitas, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Sikap ramah, tanggap, dan empati yang telah menjadi keunggulan perusahaan perlu terus dipertahankan agar tingkat kepercayaan dan kepuasan jemaah tetap terjaga.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai strategi pelayanan perjalanan ibadah umrah dengan menggunakan pendekatan, teori, atau metode penelitian lain, serta memperluas objek penelitian pada biro perjalanan umrah yang berbeda

agar diperoleh hasil perbandingan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah.