

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan tentang analisis kualitas pelayanan pada jamaah umrah PT Karomah Bait Al-Ansor Baturaja yang telah dijelaskan dan diuraikan pada bab sebelumnya, pada bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan dan memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai berikut:

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai analisis kualitas pelayanan dapat disimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

1. Hasil analisis kualitas pelayanan pada jamaah umrah PT Karomah Bait Al Ansor Baturaja yaitu dengan jumlah rata-rata sebesar 78% telah termasuk kedalam interpretasi skor dengan kategori Kuat. Artinya semua karyawan pada PT Karomah Bait Al Ansor sudah melakukan tugasnya dengan baik kepada jamaah umrah selama melakukan ibadah di tanah suci, sehingga jamaah menilai pelayanan tersebut sudah cukup memuaskan mereka.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pada jamaah umrah PT Karomah Bait Al Ansor Baturaja adalah dimensi Keandalan (*reliability*) dengan skor persentase 83% termasuk kategori Sangat Kuat. Sedangkan untuk dimensi dengan nilai persentase terendah adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 68% termasuk kategori kuat, hal tersebut dilihat dari kelengkapan bukti fisik secara langsung yang dapat dirasakan dan digunakan oleh jamaah umrah.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis ingin memberikan saran yaitu:

1. PT Karomah Bait Al Ansor Baturaja harus mempertahankan serta meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang telah dijalankan agar pelanggan atau jamaah umrah yang menggunakan jasa tersebut merasa puas bahkan merekomendasikan biro perjalanan umrah kepada orang lain. Adapun beberapa dimensi yang sudah sangat baik dan harus dipertahankan seperti dimensi kehandalan sebesar 83%, disusul oleh dimensi daya tanggap 81% dan dimensi jaminan 81%. Dimensi tersebut terkait dengan pelayanan mengenai kecepatan karyawan, ketanggapan karyawan, kesabaran karyawan dalam menghadapi keluhan jamaah, serta keamanan yang dipastikan terjamin selama menunaikan ibadah umrah.
2. PT Karomah Bait Al Ansor perlu memperbaiki dimensi yang dinilai paling rendah persentasi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas seperti halaman parkir kantor yang diperluas, penambahan kursi diruang tunggu agar pelanggan merasa nyaman dalam menunggu transaksi yang dilakukan sehingga PT Karomah Bait Al Ansor diharapkan dapat menunjang segala fasilitas yang diperlukan. Selain itu, untuk dimensi Empati yang berkaitan dengan kepedulian karyawan kepada jamaah harus ditingkatkan lagi sehingga jamaah merasa didengarkan dan diperhatikan. Adapun dimensi yang penilaian persentasinya sudah tinggi tetap harus dipertahankan agar pelanggan terus memberikan penilaian positif kepada PT Karomah Bait Al-Ansor.