

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Tingkat Kepuasan Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. GEM Tours di Kota Serang dengan *Importance Performance Analisis (IPA)***

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini secara keseluruhan untuk kepuasan terhadap kualitas pelayanan di PT GEM Tours di Kota Serang dilihat dari lima dimensi *servqual* (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*) memiliki kinerja yang sudah baik menurut pelanggan, serta harapan terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa hampir puas dengan pelayanan di PT. GEM Tours di Kota Serang. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi *servqual* 85%. Meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa item atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya. Masih terdapat Enam (6) atribut pelayanan yang masih prioritas perbaikan, yakni terdapat pada kuadran III. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$

ditolak, yang berarti terdapat perbedaan antara *performance* dan *importance*.

## **2. Atribut Pelayanan Yang Dianggap Penting Oleh Jamaah Umrah Berdasarkan Lima Dimensi Servqual.**

Berdasarkan dari data hasil penelitian ini, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi atribut-atribut yang memetakan tingkat kepentingan bagi pelanggan. Hasil menunjukkan pada atribut-atribut yang berada di kuadran 1 dan kuadran 2, dimana atribut-atribut tersebut yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan, karena faktor tersebut dianggap sangat penting dan kinerjanya harus dipertahankan serta selalu dilakukan evaluasi. Kuadran dan Atribut-atribut tersebut adalah:

Kuadran I Kantor GEM Tours memiliki fasilitas penunjang (toilet, tempat ibadah, dll). (Dimensi Bukti Fisik). Kuadran II a. *Staff GEM Tours* tanggap terhadap pengaduan konsumen. (Dimensi Ketanggapan), b. *Staff GEM Tours* tepat dalam memberikan informasi paket umroh. (Dimensi Ketanggapan), c. *Staff GEM Tours* bersedia membantu memilih paket umroh sesuai keinginan konsumen. (Dimensi Ketanggapan), d. *Staff*

GEM *Tours* cepat dalam memproses paket umroh yang dipilih konsumen. (Dimensi Ketanggapan), e. *Staff* GEM *Tours* memberikan informasi yang akurat terkait paketan umroh yang di tawarkan. (Dimensi Jaminan), f. *Staff* GEM *Tours* mengetahui semua informasi terkait paket umroh. (Dimensi Jaminan), g. *Staff* GEM *Tours* konsisten dalam bersikap (ramah, sopan, tanggap). (Dimensi Jaminan), h. Proses pembayaran pada GEM *Tours* mudah. (Dimensi Jaminan), i. Ucapan dan bahasa *staff* dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami. (Dimensi Empati)

### **3. Pemetaan Prioritas melalui Importance Performance Analysis (IPA)**

Berdasarkan pemetaan menggunakan *importance performance analysis* (IPA), atribut kualitas pelayanan PT. GEM *Tours* di Kota Serang terdapat di empat kuadran diagram kartesius, dan masih ditemukan atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Menurut pelanggan kualitas pelayanan PT. GEM *Tours* di Kota Serang hampir memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. Akan tetapi hampir semua dimensi memiliki gap negatif, meskipun tidak mencapai  $>-1$ . Dilihat dari hasil penelitian ini pelanggan hampir merasa puas dengan

kualitas pelayanan perusahaan yang mana dapat di ketahui dari tingkat kesesuaian yang mencapai 85% meskipun ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Perusahaan**

Dilihat dari kesimpulan menunjukkan jamaah umroh hampir merasa puas dengan pelayanan PT. GEM *Tours* di Kota Serang. Namun nilai GAP dari kualitas pelayanan masih memiliki nilai negatif (-) walaupun tidak terlalu terjadi perbedaan yang signifikan. Akan tetapi masih memerlukan evaluasi dan perbaikan sejauh mana pelayanan yang diberikan perusahaan agar dapat sesuai maupun lebih tinggi dengan harapan pelanggan. Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan *servqual* yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sesuai harapan pelanggan.

### **2. Bagi Peneliti**

Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil topik ini, hendaknya memperluas dengan menambah sampel agar lebih akurat, serta mengembangkan teknik analisis yang

berbeda. Seperti analisis korelasi antara tingkat kepuasan dari setiap atribut kualitas pelayanan dengan karakteristik nasabah yang berguna dalam penentuan strategi pemasaran perusahaan.