

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Profesionalitas Tour Leader* Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dengan variabel kepuasan jamaah umroh. Hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai t hitung $>$ t tabel atau $4,640 > 1,974$ dan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan pengalaman dan kepuasan bagi jamaah umroh tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas.
2. Variabel *profesionalitas tour leader* pelayanan memiliki pengaruh signifikan dengan variabel kepuasan jamaah umroh. Hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai t hitung $>$ t tabel atau $2,023 > 1,974$ dan nilai signifikansi sebesar $0,045 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. *Tour leader* di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan memastikan bahwa setiap aspek pendampingan dan bimbingan selama perjalanan umroh dilakukan secara profesional, amanah, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.
3. Variabel kualitas pelayanan, dan *profesionalitas tour leader*, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan jamaah umroh. Hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai f hitung $>$ f tabel

atau $16,286 > 3,05$ dan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Objek penelitian hanya pada PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) saja yang mana hanya satu dari banyak biro perjalanan atau travel umroh di Serang Banten.
2. Masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan jamaah umroh yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian sehingga masih banyak ruang untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis memutuskan untuk memberikan saran terhadap beberapa pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Peneliti Selanjutnya

penulis menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini, untuk peneliti yang tertarik pada topik ekonomi Islam dan kepuasan konsumen, penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam, khususnya terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan *Profesionalitas tour leader* dalam konteks ekonomi islam.

Diharapkan penelitian berikutnya dapat mengembangkan variabel lain yang relevan.

2. Untuk Jamaah PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)

Jamaah umroh diharapkan dapat memberikan umpan balik secara rutin kepada manajemen PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) mengenai kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* yang jamaah rasakan. Ini akan membantu PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan jamaah umroh.

3. Manajemen PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)

Manajemen PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) tawarkan.

4. Para Pembaca

Bagi para pembaca, peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan terkait dengan kepuasan konsumen ataupun faktor-faktor lain yang mempengaruhinya. Peneliti juga mengharapkan agar pada penelitian selanjutnya dapat bervariasi variabel-variabel yang akan dipilih guna memperluas penelitian.