

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) pada jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk tergolong cukup, karena nilai mean sebesar 85,84 berada diantara skor 82,917 dan 88,763
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) pada jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk tergolong cukup, karena nilai mean sebesar 74,69 berada diantara skor 72,0595 dan 77,3205.
3. Berdasarkan hasil uji signifikan yang telah dilakukan, hasilnya kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis untuk variabel X diperoleh thitung 195,345 dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Sedangkan untuk variabel Y diperoleh thitung 188,865 dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil analisis ini menggunakan rumus analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai kualitas pelayanan yaitu sebesar 73,4% sedangkan sisanya 26,6%

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti antara lain kualitas produk, harga, biaya dan emosi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk
 - a. Hendaknya lembaga lebih mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar selalu dapat menjadikan lembaga yang terpercaya dan bisa membimbing jamaah haji lebih baik
 - b. Hendaknya lembaga mempunyai agenda rutin berupa pengajian bulanan, sehingga tidak hanya mengadakan pengajian akbar saja namu ditambah agenda yang dapat mempererat kembali hubungan antara kedua belah pihak.
2. Bagi Pelanggan atau jamah haji KBIH Zamzam Nganjuk
 - a. Hendaknya pelanggan benar-benar memenuhi persyaratan pendaftaran yang ditetapkan lembaga, agar tidak menyusahkan lembaga. Walaupun kesibukan pelanggan yang sangat tinggi, namun luangkan waktu sebentar untuk memperlancar ibadah haji ke depan
 - b. Lebih menghargai apabila diadakan kegiatan rutin atau pengajian akbar yang diadakan lembaga untuk hadir sejenak untuk

mendengarkan tausiyah dan sebagai saran untuk lebih mendekatkan satu sama lain dalam naungan lembaga yang sama

3. Peneliti yang lain

Kualitas pelayanan adalah satu fakto yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhinya. Oleh karenanya, bagi peneliti yang lain dapat mengembangka faktor-faktor lain tersebut untuk lebih memperluas ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kompetensi jurusan ekonomi syariah.