

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan *tour leader* di PT. Bengkulu Syiar Haramain kota Bengkulu berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa *tour leader* mampu menjalankan perannya dengan baik mulai dari aspek bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reability*) , daya tanggap (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).
2. Secara keseluruhan kualitas layanan *tour leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain telah memenuhi standar pelayanan yang baik dan sudah sesuai berdasarkan 5 indikator *service quality*, meskipun masih terdapat aspek teknis yang perlu dibenahi yaitu bagian keandalan dalam hal ketepatan waktu pendistribusian barang perlengkapan jamaah umrah yang perlu diperbaiki, untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan jamaah umrah di PT. Bengkulu Syiar Haramain kota Bengkulu pada masa mendatang.

B. Saran

1. Bagi pihak PT. Bengkulu Syiar Haramain, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya

dalam aspek teknis yang masih ditemukan kekurangan, seperti ketepatan waktu dalam pendistribusian.

2. Bagi *tour leader*, sebaiknya terus mengembangkan kompetensi baik dari sisi pengetahuan agama, komunikasi, maupun keterampilan manajerial agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan profesional lagi kedepannya bagi jamaah umrah kedepannya
3. Bagi jamaah umrah, diharapkan dapat memberikan masukan secara terbuka dan konstruktif kepada pihak penyelenggara, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas layanan di masa yang akan data.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengkaji lebih dalam aspek pelayanan *tour leader* dengan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasilnya lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fattah Nasutiun, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Jl. Cibadak, Astanaanyar, Bandung, Januari 2023)
- Agustina Shinta, "*Gastronomía Ecuatoriana Yturismo Local*" Skripsi BAB II Tinjauan Pustaka 2.1. 1–64," 1.69 (2019)
- Andika Ruslan, Trisniarty, dan Choiriyah "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana*" Universitas Muhammadiyah Palembang 2023
- Ayadi dan Patmawati Patmawati, "*Peran dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji Dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak*," J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah," 1.1 (2020).
- Dhea Pratiwi Luana, "*Peran Tour Leader dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru*" Tahun 2019," 2021
- Felicia Stefani, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)*," International Journal of Trade, Economics and Finance, 53.9 (2009), 1689–99.
- Heni Dwi Lestari, Novi Irawati, dan Herry Teguh Santoso, "*Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu*," Kepariwisata: Jurnal Ilmiah, 16.1 (2022), 28
- Kotler, Nasruddin, Muh. Akil Rahman '*Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Layanan Jasa Go-Jek di Kota Palopo*' (2023)

- Praxis., 'Peran Tour Leader dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah umroh PT Sunan Tour and Travel' *Journal of Economic Perspectives*, 2.1 (2022)
- Rani Pilo.co.id, "Kualitas Pelayanan" 24 July 2023.<https://mitracomm.com/kualitas-pelayanan/> (Diakses,9 Januari 2024)
- Ririh Anuraga MP, 'Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram' No. 603 di Semarang)," 603, 2012, 1–54.
- Shanaz Amarin dan Tri Indra Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)," *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4.1 (2021), 37–52
- S N Halimah, "Implementasi Service Quality dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Roka."2020
- Sudarta, "Rahmat (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Agen Penyileukan Bandung,' 16.1 (2022), 1–23.
- W. R. Wijaya, Widayati, dan Perkasa, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk)," *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 1.3 (2023), 82–91.
- Yeny Rostiany dan Evelyn Tjandra, 'Analisis Bibliometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality pada Database Google Scholar Menggunakan Vosviewer' (Studi Literatur Tahun 2016 –2020)," *Smatika Jurnal*, 12.01 (2022)

Yira Dianti, '*Angewandte Chemie International Edition*,'6(11),951–
952., 2017, 5–24

