

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi pelayanan yang diterapkan telah direncanakan dan dijalankan secara sistematis, dimulai dari perencanaan pelayanan sejak tahap pendaftaran, penyediaan informasi paket secara transparan, penentuan jadwal keberangkatan jauh hari sebelumnya, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan melalui komunikasi dan musyawarah dengan jamaah. Strategi tersebut juga dilengkapi dengan langkah taktis seperti peningkatan kualitas pelayanan, pembentukan divisi khusus pelayanan, serta penerapan metode jemput bola guna memberikan kemudahan kepada calon jamaah.
2. Kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Anugerah Quba Mandiri telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan yang baik. Fasilitas fisik yang memadai, ketepatan jadwal keberangkatan, daya tanggap terhadap keluhan jamaah, jaminan keamanan dan kenyamanan melalui asuransi serta kerja sama resmi, serta perhatian terhadap kebutuhan khusus jamaah menunjukkan bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan yang andal, responsif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.
3. Upaya PT. Anugerah Quba Mandiri dalam membangun dan menjaga reputasi perusahaan dilakukan melalui kepatuhan terhadap regulasi, profesionalitas dalam penyelenggaraan

perjalanan haji dan umrah, serta konsistensi antara janji dan realisasi pelayanan. Selain itu, reputasi perusahaan juga diperkuat melalui pelaksanaan program tanggung jawab sosial yang berkelanjutan, sehingga perusahaan tidak hanya dipandang sebagai biro perjalanan, tetapi juga sebagai lembaga yang memiliki kepedulian sosial dan keagamaan.

B. Saran

1. PT. AQM diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi digital untuk komunikasi dan pelayanan jamaah agar lebih efektif dan efisien.
2. PT. AQM diharapkan dapat melakukan evaluasi pelayanan secara berkala dengan melibatkan umpan balik jamaah secara lebih sistematis, sehingga perbaikan strategi pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan.
3. Dalam upaya menjaga reputasi, PT. AQM diharapkan tetap konsisten dalam menjaga amanah, transparansi, serta kepatuhan terhadap regulasi agar kepercayaan publik dapat terus terpelihara.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Sulaiman, '*Pelayanan Haji Dan Umrah: Tantangan Dan Peluang*', Jurnal Manajemen Pelayanan, 8 (2021)
- Abdurrahmat, Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2016)
- Al-azhar, '*Reputasi Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Era Digital*', Jurnal Ekonomi Syariah, 4 (2019)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Jurnal Universitas Udayana. ISSN (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013)
- Atiah, Umu, and Gatot Hartoko, '*Analisa Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada Pt . Riyadhuljannah*', 4 (2024)
- Duadji Noverman, '*Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)*', Jom Fisip, 4 (2017)
- Fauzan, Indo Yama Nasarudin dan Hemi, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen* (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2006)
- Fitri, Sindy Aidil, '*Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung*', 1 (2016)
- Haria, Bambang, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis* (Malang: Bayumedia)
- Herlyanda, Dea Fajar, Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu,

- and Ni'matus Sholihah, '*Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto*', Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 1 (2019)
- Heru, '*Supervisor Umum Dan IT PT. Anugerah Quba Mandiri*', (Wawancara Agustus 2025)
- Indah Shoifuro, Clarashinta Canggih, '*Hubungan Kualitas Pelayanan Islami Dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah Dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji Dan Umrah*', Malia (Terakreditasi), 12 (2020)
- Larasati, Nita, '*Customer Service PT. Anugerah Quba Mandiri*', (Wawancara agustus 2025)
- Lovelock, C. & Wirtz, J, *Services Marketing : People, Technology, and Strategy (6th Ed.)* (new jersey: Pearson Education, Inc., 2016)
- Mahi, M Hikmat, *Metodologi Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra*, Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014)
- Marbun, BN, *Kamus Manajemen*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2015)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019)
- Muchlis, Essa, '*Analisis Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan*

- Umrah Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Daqu Travel)*’, Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah, 2 (2022)
- Muhammad Pandoyono dan Sofyan, *‘Metodologi Peneletian Skripsi’, in Metodologi Penelitian* (Palembang: Cv. Amanah, 2017)
- Mustofa, Muhamad Bisri, Siti Wuryan, and Wahid Harsono, *‘Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jama’Ah Haji Dan Umroh (Pt. Daanish Mika Salsa Tours and Travel)’*, Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah, 1 (2022)
- Nawawi, Hadari, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi Dibidang Pendidikan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2000)
- Puspitasari, Swasti Ayu, and Komar Darya, *‘Pengaruh Reputasi KAP, AuditT Tenure Dan Ukuran Perusahaan Klien Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Perusahaan LQ 45 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)’*, Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan 3 (2022)
- Putri, D. A., *‘Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Reputasi Perusahaan’*, Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Publik, 2020
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017)
- Satriawan, *Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada Pt. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu*

- (bengkulu: UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU, 2024)
- Solihin, Ismail, *Ismail Solihin, Manajemen Strategik* (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif R&D, Metode Penelitian Kualitatif R&D, Alfabeta, Bandung* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- , *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R & D, XX* (Bandung: Alfabeta, 2019)
- Tampubolon, Manotar, *Metode Penelitian Metode Penelitian, Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2023), III
- Tarmawi, *Jamaah Umrah PT. Anugerah Quba Mandiri* (wawancara agustus 2025)
- Tika, Pabundu, *'Metode Research Bisnis'* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016)
- Wicaksana, I. M., *'Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Reputasi Perusahaan'*, Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis, 2024
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014)
- Yayat, Rukayat, *'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping'*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 2017
- Yuningsih, *'Manajer PT. Anugerah Quba Mandiri'*, (Wawancara

Agustus 2025)

Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, and D. D. Gremler, *'Integrating Customer Focus Across the Firm'*, Service Marketing, 2018

