

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 8,927 dan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan pembekalan manasik terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah. Selanjutnya, nilai koefisien korelasi sebesar 0,747 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik dan kepuasan jamaah umrah memiliki hubungan yang kuat dan positif.
2. Kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,497. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perubahan pada kualitas pelayanan pembekalan manasik memiliki arah yang sejalan dengan perubahan

kepuasan jamaah umrah. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,558, kualitas pelayanan pembekalan manasik mampu menjelaskan 55,8% variasi kepuasan jamaah umrah, sedangkan 44,2% lainnya berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembekalan manasik merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan jamaah umrah pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pembekalan manasik yang dilakukan secara berkelanjutan dapat mendukung terciptanya kepuasan jamaah umrah yang lebih baik.

B. SARAN

1. Bagi Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap pelayanan pembekalan manasik yang telah diberikan. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan melalui penyempurnaan penyampaian materi, peningkatan kemampuan pembimbing, penyediaan fasilitas yang

mendukung kegiatan, pelaksanaan kegiatan secara tepat waktu, serta pemberian informasi yang mudah dipahami oleh jamaah. Pelayanan juga perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi jamaah sehingga kegiatan pembekalan dapat berlangsung dengan lebih nyaman, terarah, dan efektif. Hal tersebut penting untuk diperhatikan karena hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.

2. Bagi pembimbing pembekalan manasik, diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas proses pembelajaran dengan menyampaikan materi secara sistematis dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah. Pembimbing juga perlu memberikan ruang yang memadai bagi jamaah untuk menyampaikan pertanyaan maupun kesulitan yang dialami. Sikap responsif, perhatian, dan kepedulian terhadap jamaah perlu dipertahankan agar suasana pembekalan berlangsung kondusif serta dapat membantu jamaah memperoleh pemahaman dan kesiapan yang lebih baik sebelum melaksanakan ibadah umrah.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk mengembangkan kajian mengenai kepuasan jamaah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik memberikan kontribusi sebesar 55,8% terhadap kepuasan jamaah, sedangkan 44,2% sisanya berada di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, penelitian berikutnya diharapkan dapat mengkaji faktor lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, sekaligus memperluas objek penelitian, jumlah responden, atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai berbagai faktor yang berkaitan dengan kepuasan jamaah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, A., & Triantoro, R. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kbih At-Taqwa Kota Tangerang*. Jurnal Manajemen Dakwah, 10(1).
- Amirudin, A., & Triantoro, R. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kbih At-Taqwa Kota Tangerang*. Jurnal Manajemen Dakwah, 10(1).
- Amrullah, N. K., Misbach, I., & Kasman, S. U. F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jemaah Haji Di Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar*. Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah dan Komunikasi, 3(1).
- Anggraini, M. W., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2020). *Pengaruh bauran promosi, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan jamaah Umroh Al-Shahba Malang melalui kepercayaan jamaah sebagai variabel intervening*. Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia, 14(2), 161-172.
- Atieqoh, S., Fakhruddin, M., Abidin, Z., & Waseso, H. P. (2022). *Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*. Jurnal Penelitian Agama, 23(1), 125-146.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). *Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(1), 9-15.
- Firdaus, M M, *Metodologi penelitian kuantitatif; dilengkapi analisis regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0* (CV. Dotplus Publisher, 2021)
- Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. (2023). *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo*. ILTIZAM Journal of Shariah Economics

- Research, 7(1), 61-72.
- Fitriani, S., & Stevano, J. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1), 22-26.
- Gustari, D. A., & Angraini, D. M. (2024). *Pengaruh kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan jemaah umroh pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri*. Journal of Islamic Accounting Competency, 4(1), 96-106.
- Hasman, M, “*Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)*,” 2022
- Harahap, I. S. P., & Pohan, S. (2023). *Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2(2), 435-442.
- Hibahtullah, M. H., Firah, A., & Sahputra, N. (2024). *Pengaruh Promo dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Ira Wisata Travel Hajj dan Umrah Di Medan*. Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 7(1), 180-190.
- Kasinem, Kasinem, “*Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*,” Jurnal Media Wahana Ekonomika, 17 (2020)
- Kurniyasih, B., Setiawan, R. A., & Afrianty, N. (2024). *Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)*. Innovative: Journal Of Social Science Research, 4(3), 11290–11297.
- Lestari, S. K. F. W. (2024). *Tingkat Kepuasan Jamaah pada Pelayanan Ibadah Haji di Kemenag Kota Semarang*. ASWALALITA: Journal of Da'wah Management, 3(1), 34-48.

- Malik, A., Jalil, M., & Rosmalinda, U. (2021). *Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahus Saadah Kota Gajah*. Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, 1(1), 28-38.
- Noviani, "Pengaruh Harga kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro," 2023, 92
- Nabila, Tasya, Romi Adetio Setiawan, and Adi Setiawan, 'Umrah Manasik Guidance Strategy At Zafa Tour Bengkulu To Increase Congregation Understanding Strategi Bimbingan Manasik Umrah Pada Zafa Tour Bengkulu Dalam Meningkatkan Pemahaman Jemaah', 4.2 (2024), pp. 257–68
- Pratama, M. R., & Arafah, S. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Experience dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Jamaah Haji PT. Rihlah Multazam Al Mubaroqah Medan*. BISEI: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam, 9(2), 101-110.
- Ratnasari, Puji, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri)" (IAIN Kediri, 2020)
- Regiasa, Tubagus, "Pengaruh Pelayanan Dan Harga TerhadapKepuasan Konsumen Kapur Pada Pt. SuryaBesindo Sakti Di Kabupaten Serang," Indonesian of interdisciplinary journal, 3 (2022), 268–76
- Rifkhan, *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner* (Penerbit Adab, 2023)
- Safitri, D. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh: Studi Kasus PT Saudi Patria Wisata Metro*. Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, 1(2), 80-89.
- Saimona, N., Ulfah, Y. F., Nugroho, N. A. S., Alhasbi, F., & Faraba, K. S. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan*

- terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Hajar Aswad Mubaroq.* Pawarta: Journal of Communication and Da'wah, 2(1), 53-64.
- Saputra, E., Rachmawati, I. K., & Handoko, Y. (2024). *Pengaruh Promosi Media Sosial, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru.* Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 18(6), 4012-4030.
- Sauqy, M. Y., "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah kelompok bimbingan ibadah haji Al-Adzkar duri," 2022
- Selpi, Selpi, Romi Adetio Setiawan, and Makmur Makmur, 'Pengaruh Pemberitaan Kasus Penipuan Umroh Terhadap Minat Masyarakat Dalam Memilih Biro Perjalanan Umroh', Jurnal Ilmiah Edunomika, 8.4 SE-Articles (2024), doi:10.29040/jie.v8i4.1527
- Solin, Naia Fingkani, Mardiah Oktaviani, dan Wan Nurjanah, "Aspek Pemasaran," Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen, 3 (2025), 450–63
- Soleh, S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan pembimbing ibadah manasik haji terhadap tingkat kepuasan jemaah di KBIHU PUSDAI* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Siregar, A. I., & Mappadeceng, R. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Harga Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Jemaah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Kota Jambi.* Ekonomis: Journal of Economics and Business, 4(2), 249-256.
- Stiawan, Evan, and Windianto, 'Pengaruh Iklan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli', Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang, 3 (2015), pp. 103–11
- Wahyuni, Eni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh Pada PT. Dago Wisata Internasional Kota Bandung" (Universitas

Sangga Buana YPKP, 2023)

- Yuhadi, Y., Asnaini, A., & Fryanti, Y. E. (2022). *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)*. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 10(2), 1067-1080.
- Zain, A. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business, 2(2), 47-54.

