BAB V

PENUTUP

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

A. Kesimpulan

1. Ada hubungan Kualitas Pelayana Administrasi terhadap Kepuasaan Jamaah Haji di KBIH Takhobbar, karena nilai signifikansinya 0,000 yang artinya < 0,05.
2. Ada hubungan Pembimbing Manasik Haji terhadap Kepuasaan Jamaah Haji di KBIH Takhobbar karena nilai signifikansinya 0,026 yang artinya < 0,05
3. Nilai kolerasinya Kualitas Pelayana Administrasi terhadap Kepuasaan Jamaah Haji di KBIH Takhobbar, adalah 0,531 atau bernilai positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi maka jamaah semakin puas dengan pelayanannya.
4. Nilai kolerasinya Pembimbing Manasik Haji terhadap Kepuasaan Jamaah Haji di KBIH Takhobbar adalah 0, 352 atau bernilai positif ini menunjukkan bahwa semakin baik penyampain materi yang diberikan pembimbing maka semaki puas dengan penyampaian materi dan prakteknya

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil oleh peneliti, maka peneliti memberi saran-saran untuk disampikan kepada pihak KBIH Takhobbar Yaitu:

1. Berdasarkan hasil analisis penelitian maka diharapkan pihak KBIH Takhobbar. Mempertahankan dan lebih meningkatkan kulitas pelayanan agar selalu merai kesuksesan dan dapat menjadi KBIH Takhobbar sebagai mitra haji yang terpecaya, terfavorit, bisa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menuntun jamaah haji lebih baik agar menjadi haji yang mabrur, pencitraan lembaga KBIH semakin cemerlang, antusias dan kepercayaan jamaah haji makin tinggi.

2. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama lebih cekatan kepada jamaah haji, lebih memberikan perhatian khusus kepada jamaah haji, mudah ditemui atau dihubungi dan terus memberikan yang terbaik bagi pelanggannya karena perusahaan akan maju jika didukung oleh banyak pihak para pelanggan atau jamaah haji. Serta lebih melakukan hubungan komunikasi yang lebih baik dengan para jamaah haji agar dapat terjalin dangan baik selayaknya saudara sendiri. Membangun tata ruang kantor untuk bagian administrasi yang lebih kondusif dan optimal dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji agar para jamaah haji mudah untuk bertransaksi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang kami lakukan hanya berkisar tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji, namun sebagai rekomendasi kami untuk penelitian selanjutnya yang sejenis. sebenarnya masi banyak yang berhubungan dengan masalah tersebut diatas yang belum terjawab, misalnya sejauh mana dan bagaimana factor-faktor penentuan kualitas pelayanan administrasi dan kualitas pembimbing mansik haji dapat mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Kiranya tema tersebut dapat dijadikan sebagai masalah penelitian selanjutnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id