

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan di LRB Mubinatour menerapkan sistem 3S yaitu senyum, salam dan sapa dan menggunakan asas kekeluargaan. Menurut jamaah kualitas pelayanan di LRB Mubinatour adalah sangat bagus karena LRB Mubinatour sendiri melayani jamaah dari hati ke hati. Dan di LRB Mubinatour memberlakukan sistem kualitas pelayanan syariah sebab LRB Mubinatour merupakan lembaga jasa yang bergerak di bidang kerohanian sehingga secara otomatis lebih mengutamakan urusan akhirat. Etika pelayanan yang diterapkan oleh LRB Mubinatour sesuai syariah yaitu jujur sesuai dengan yang dikatakan sehingga toleransi antara jamaah dengan lembaga membuatnya tidak memberatkan biaya yang sudah ditentukan. Pengetahuan akan produk yang diberikan kepada jamaah harus sesuai dengan keandalan dan bukti fisik LRB Mubinatour sehingga daya tanggap karyawan dengan cepat membuat jamaah tertarik. Karakteristik pelayanan secara syariah di LRB Mubinatour adalah jujur agar tidak menipu jamaah sehingga LRB Mubinatour mampu bertanggung jawab dan menepati janjinya sesuai dengan pelayanannya yang rendah hati agar kelak tujuan utamanya adalah

akhirat. Pelayanan dari sebelum adanya pandemi *covid-19* dan saat adanya *covid-19* pelayanannya tetap sama akan tetapi kendala dari pandemi *covid-19* ini yaitu terjadinya penundaan keberangkatan umroh maupun haji.

2. Bentuk kepuasan jamaah dilihat dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik maka LRB Mubinatour memberikan harga dan biaya yang sesuai dengan kebutuhan jamaah. Kecewa adalah perasaan yang dirasakan jamaah sebab tidak jadinya berangkat umroh akibat pandemi *covid-19*. Respon jamaah akan komponen kepuasan adalah puas sehingga dari komponen kepuasan itu tidak ada kendala sama sekali namun jika jamaah tidak puas maka LRB Mubinatour akan meningkatkan kualitas pelayanan dan mengevaluasi kekuarangan yang ada dengan cara membenahi konsep pelayanan di LRB Mubinatour.

## **B. Implikasi**

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai pedoman agar lebih dalam untuk memahami tentang kualitas pelayanan dengan baik dan benar yang sesuai syariat Islam, serta mengetahui dampak dari pandemi *covid-19* yang menyebabkan jamaah tidak jadi berangkat umroh. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah bahan kepustakaan, dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya, yang berhubungan dengan permasalahan ini.

## 2. Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan serta pemahaman untuk semua jamaah di LRB Mubinatour sebagai praktisi dalam memberikan kepuasan di era pandemi agar jamaah bisa menyadarinya bahwa dampak pandemi ini jamaah tidak bisa berangkat umroh sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

### C. Saran

1. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti untuk LRB Mubinatour :
  - a. PT. LRB Mubinatour penyelenggara perjalanan yang bergerak di bidang kerohanian untuk mengubah bentuk dan mempunyai konsep yang baru agar tidak terjadi kesimpangan penyelenggara pihak yang tidak tanggung jawab.
  - b. Untuk selalu memperbaiki dalam pengelolaan pelayanan kesejahteraan jamaah haji dan umroh dalam menjalankan ibadah haji maupun umroh demi terlaksananya rukun islam yang kelima sebagai prioritas utama bukan mendahulukan keuntungan perusahaan.
2. Adapun saran-saran untuk peneliti :

Perlu dilakukannya pengembangan dari penelitian ini supaya memperoleh hasil yang lebih baik lagi atau hasil penelitian yang sejenis agar dapat mendukung penelitian selanjutnya seperti peluasan pada objeknya.