

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem Keluhan dan Saran yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang sudah cukup responsif dalam menanggapi masukan dari jamaah haji. Meskipun mekanisme sistem keluhan dan saran sudah cukup efektif, masih terdapat sistem keluhan dan saran yang belum optimal, tetapi masih ada peluang dalam meningkatkan kualitas komunikasi dua arah antara jamaah haji. Sehingga jamaah haji merasa lebih mudah dan nyaman dalam menyampaikan keluhan, saran maupun pertanyaan serta memperkuat hubungan dan kepercayaan antara jamaah haji dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.
2. Analisis Konsumen Yang Hilang (*Lost Customer Analysis*) terhadap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jamaah merasa puas dengan layanan yang diberikan, tetapi masih terdapat sejumlah faktor yang berpotensi seperti sistem keluhan dan saran yang belum optimal, fasilitas selama manasik haji kadang kurang memadai, sistem informasi bimbingan yang kadang masih kurang terstruktur, fasilitas

informasi yang kurang terorganisir yang menyebabkan ketidakpuasan dan berisiko membuat jamaah tidak melanjutkan interaksi yang dapat berujung pada hilangnya kepercayaan dan ketertarikan untuk mengikuti bimbingan lebih lanjut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, terdapat beberapa saran yang dapat di usulkan penulis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan haji yaitu sebagai berikut :

1. Untuk memperbaiki komunikasi dua arah, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang disarankan untuk menyediakan saluran komunikasi yang lebih mudah diakses oleh jamaah. Dengan pemanfaatan teknologi, pelaporan keluhan dan saran dapat menjadi lebih terstruktur, efisien, dan transparan. Hal ini akan memungkinkan jamaah untuk lebih mudah menyampaikan umpan balik serta memastikan bahwa mereka merasa didengar dan dilayani dengan lebih baik.
2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang disarankan perlu meningkatkan mekanisme komunikasi untuk menanggapi keluhan jamaah dengan lebih cepat dan efektif, guna menjaga kepuasan serta mempertahankan loyalitas jamaah secara berkelanjutan. Selain itu, memberikan umpan balik yang jelas dan

mendalam terkait keluhan yang disampaikan akan membangun kembali kepercayaan jamaah dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alfiana, and Mutafa, 'Hak Keperdataan Calon Jemaah Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Pada PT. An-Nur Maarif Cabang Bone', *Jurnal Hukum Keluarga Islam Dan Kemanusiaan*, 1.2 (2019), pp. 143–65
- Amirullah & Sigit Hermawan, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021)
- Anggito, Johan Setiawan & Albi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Timur: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018)
- Bambang D. Prasetyo & Nufian S. Febriani, *Strategi Branding: Teori Dan Perspektif Komunikasi Dalam Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2020)
- Dokumentasi, Sejarah Berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, diakses pada tanggal 21 Mei 2024
- Donni Agusta, Anggota Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, Wawancara Langsung, 19 Oktober 2024.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2022)
- Fauzan, Ahmad, 'Makna Simbolik Ibadah Haji Perspektif Ali Syariati', *Islamic Review: Jurnal Riset Dan Kajian Keislaman*, 11.1 (2022), pp. 35–58, doi:10.35878/islamicreview.v11i1.356
- Furchan, Arief, Pengantar Metode Penelitian Kualitatif (Surabaya: Usaha Nasional, 2012)
- Firmansyah, 'Upaya Kementerian Agama Dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Di Kabupaten Kampar', *Skripsi*, 2020
- Fitria, IA, 'Kepuasan Pelanggan', *Remaja*, 3.2 (2019), pp. 10–43 <[http://digilib.uinsby.ac.id/1883/5/Bab 2.pdf](http://digilib.uinsby.ac.id/1883/5/Bab%202.pdf)>
- Gede, Luh, and Dewi Kusumasari, 'Pengaruh Faktor Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pendawa Mini Market Di Desa Bajera', *Pendidikan Ganesha*, 2018

- Heni Andriani, Anggota Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, Wawancara Langsung, 20 Oktober 2024
- Helin G Yudawisastra et al, *Metodologi Penelitian* (Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2023)
- Iendy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021)
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013)
- Kemenag, RI, 'Al-Qur'an Dan Terjemah Juz 1-10', *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, 2019, pp. 1–283
- Kemenag, RI, 'Al-Qur'an Dan Terjemah Juz 20-30', *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, 2019, p. 373
- Lutfiani, A, *Analisis Tingkat Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 1010 Terhadap Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Mujahidin-Pamulang, Skripsi*, 2011
- Maiti, and Bidinger, 'Manasik Haji Dan Jama'Ah Haji Mandiri', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (1981), pp. 1689–99
- Mustafa, Alfiana &, 'Hak Keperdataan Calon Jemaah Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Pada PT. An-Nur Maarif Cabang Bone', *Hukum Keluarga Islam Dan Kemanusiaan*, 1.2 (2019), pp. 201–12
- M. Taufiq, *Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi, dan Pendekatan)* (Yogyakarta: CV. Ananta Vidya, 2023)
- Ngatmo, and Tri Bodroastuti, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang', *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 2015, pp. 1–25
- Nugraha, M I, 'Manajemen Bimbingan Manasik Bagi Calon Jamaah Haji Pada Kementrian Agama Kota Tangerang', *Skripsi*, 2017, p. 37
- Refa Berliansyah Firdaus, 'Amal Shaleh Dalam Al Qur'an (Kajian Tafsir Ibnu Katsir Dan Tafsir Ath Thabari)', *Skripsi*, 2022
- Ri, Kementrian Agama, 'Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah', *Kementerian Agama Republik Indonesia* (Kementrian Agama RI, 2023), p. 62
- Risnawati, Anggota Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, Wawancara Langsung, 15 Oktober

2024.

Rifai, *Kualitatif: Teori, Praktek & Riset Penelitian Kualitatif Teologi* (Medan: Yoyo Topten Exacta, 2019)

Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)

Sauqy, Muhammad Yusuf, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri', *Skripsi*, 4441, 2021

Shintia Yunita, 'Optimalisasi Strategi Promosi Dalam Menarik Minat Calon Jemaah Haji Dan Umrah Di Masa New Normal Pada PT Fazary Wisata Kota Tangerang Selatan', *Skripsi*, 2022

Tasman Khaidir, Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, Wawancara Langsung, Tanggal 21 Mei 2024

Tjiptodjojo, Kezia Kurniawati & Kartika Imasari, 'Peranan Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Manajemen*, 14.2 (2015), pp. 165–74

Usman, Hendri, *Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018, 2019*

Wahyuni, Azizah, 'Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji', 2021

Zafri Hera Hastuti, *Metodologi Pendidikan* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2021)

Zulharmen, Anggota Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, Wawancara Langsung, 13 Oktober 2024.