

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai “Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aspek *Tangibles* (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan jamaah. Kantor yang bersih dan nyaman, ruang manasik yang lengkap, perlengkapan ibadah yang disediakan sesuai paket, serta penampilan staf yang rapi dan profesional memberikan kesan positif kepada jamaah. Meskipun pembagian perlengkapan dilakukan secara bertahap, hal tersebut telah diinformasikan sejak awal sehingga tidak mengurangi kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Aspek *Reliability* (Keandalan) menunjukkan bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada jamaah. Proses administrasi, pengurusan dokumen, pelaksanaan manasik, penyampaian informasi, hingga keberangkatan dilaksanakan secara tertib, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Konsistensi pelayanan tersebut membuat jamaah merasa

percaya dan yakin terhadap kualitas layanan PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.

3. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa perusahaan memiliki staf dan pembimbing yang cepat, sigap, dan responsif dalam membantu jamaah. Setiap pertanyaan, kebutuhan, maupun kendala jamaah ditangani dengan baik melalui pelayanan langsung maupun media komunikasi seperti WhatsApp dan Call Center. Pendampingan yang diberikan sejak proses pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci membuat jamaah merasa terbantu, nyaman, dan puas terhadap pelayanan perusahaan.
4. Aspek *Assurance* (Jaminan) menunjukkan bahwa PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jamaah melalui legalitas perusahaan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), kompetensi pembimbing yang berpengalaman, pelayanan yang profesional, serta kerja sama dengan maskapai, hotel, dan transportasi yang terpercaya. Jaminan tersebut membuat jamaah merasa aman, tenang, dan percaya selama mengikuti seluruh rangkaian ibadah umrah.
5. Aspek *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa perusahaan memberikan perhatian yang baik kepada setiap jamaah melalui pelayanan yang ramah, sopan, sabar, dan mengedepankan pendekatan kekeluargaan. Perusahaan juga memberikan perhatian

khusus kepada jamaah lanjut usia dengan menyediakan pendampingan sesuai kebutuhan serta memberikan kesempatan kepada seluruh jamaah untuk berkonsultasi dan menyampaikan kendala yang dihadapi. Sikap peduli dan komunikasi yang baik tersebut membuat jamaah merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Pada aspek Tangibles (bukti fisik),** PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas fasilitas fisik yang telah dinilai baik oleh jamaah. Fasilitas kantor, ruang pelayanan, ruang manasik, perlengkapan ibadah, serta sarana pendukung perjalanan perlu dijaga kebersihan, kelengkapan, kenyamanan, dan kelayakannya secara berkala. Selain itu, pembagian perlengkapan jamaah yang dilakukan secara bertahap sebaiknya disertai dengan daftar atau informasi yang jelas mengenai waktu dan kelengkapan yang akan diterima, sehingga jamaah memperoleh kepastian dan merasa lebih nyaman dalam mempersiapkan keberangkatan. Hal ini penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang nyaman dan perlengkapan yang

memadai menjadi salah satu bagian yang mendukung kepuasan jamaah.

2. **Pada aspek Reliability (keandalan)**, PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang disarankan untuk mempertahankan konsistensi pelayanan sesuai dengan informasi, paket, fasilitas, dan jadwal yang telah dijanjikan kepada jamaah. Perusahaan dapat meningkatkan ketepatan pelayanan dengan melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap administrasi, dokumen keberangkatan, fasilitas, perlengkapan jamaah, serta informasi jadwal perjalanan. Penggunaan WhatsApp dan Call Center yang selama ini telah membantu penyampaian informasi juga perlu dipertahankan dan dioptimalkan agar setiap perubahan informasi dapat disampaikan secara cepat, jelas, dan akurat. Dengan demikian, kesesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dan pelayanan yang diterima jamaah dapat terus dipertahankan sehingga kepercayaan dan kepuasan jamaah semakin meningkat.
3. **Pada aspek Responsiveness (daya tanggap)**, PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang disarankan untuk mempertahankan kecepatan dan kesiapan staf dalam memberikan informasi, bantuan, serta menangani pertanyaan dan keluhan jamaah. Media komunikasi seperti WhatsApp Official, Call Center, dan grup WhatsApp jamaah yang telah digunakan perlu dikelola secara optimal agar kebutuhan dan keluhan jamaah dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Perusahaan juga

disarankan untuk membuat mekanisme pencatatan dan tindak lanjut terhadap keluhan atau masukan jamaah sehingga setiap permasalahan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan berikutnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa daya tanggap yang cepat dan kemudahan komunikasi membuat jamaah merasa terbantu, diperhatikan, aman, dan nyaman.

4. **Pada aspek Assurance (jaminan)**, PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang disarankan untuk terus mempertahankan legalitas perusahaan, profesionalisme staf, serta kompetensi pembimbing ibadah, tour leader, dan muthawif. Peningkatan kompetensi melalui pembinaan dan evaluasi secara berkala perlu dilakukan agar seluruh petugas mampu memberikan informasi yang tepat, pendampingan yang baik, serta pelayanan yang profesional selama proses persiapan hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Selain itu, informasi mengenai legalitas, prosedur keberangkatan, keamanan, kesehatan, dan bentuk pendampingan sebaiknya disampaikan secara terbuka kepada jamaah agar rasa aman dan kepercayaan yang telah terbentuk dapat terus dipertahankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa legalitas, kemampuan staf dan pembimbing, serta pendampingan selama perjalanan telah memberikan rasa aman, tenang, dan percaya kepada jamaah.
5. **Pada aspek Empathy (empati)**, PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang disarankan untuk terus mempertahankan pelayanan yang

ramah, sopan, sabar, dan menggunakan pendekatan kekeluargaan. Perusahaan perlu meningkatkan perhatian secara personal terhadap kondisi dan kebutuhan masing-masing jamaah, terutama jamaah lanjut usia dan jamaah yang membutuhkan bantuan khusus. Pendampingan hendaknya tidak hanya berfokus pada pelaksanaan administrasi dan ibadah, tetapi juga memperhatikan kondisi, kenyamanan, serta kesulitan yang dialami jamaah selama perjalanan. Hubungan baik dengan jamaah setelah pelaksanaan ibadah umrah juga perlu dipertahankan sebagai bentuk perhatian dan pelayanan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian secara personal dan pendekatan kekeluargaan membuat jamaah merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman sehingga aspek empathy turut mendukung peningkatan kepuasan jamaah.

Secara keseluruhan, PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan baik pada kelima aspek tersebut sekaligus melakukan evaluasi secara berkelanjutan. Peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan berdasarkan masukan, pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan jamaah sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan jamaah, tetapi juga mampu meningkatkan rasa aman, nyaman, kepercayaan, dan kepuasan jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. [https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)
- Akhmad Anwar Dani. (2022). Makna Umrah Bagi Muslim Madura. *Jurnal Reflektika*, 17(1), 141–186.
- Al-Sheikh, A. bin M. bin A. bin I. (2003a). *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1* (M. Y. dkk Harun (ed.); Jilid 1). Team Pustaka Imam asy-Syafi'i. <https://tsirwah.com/pustaka/terjemah-tafsir-ibnu-katsir-1-4/>
- Al-Sheikh, A. bin M. bin A. bin I. (2003b). *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2* (M. Y. dkk Harun (ed.); cetakan ke). Pustaka Imam asy-Syafi'i. <https://tsirwah.com/pustaka/terjemah-tafsir-ibnu-katsir-1-4/>
- Al-Sheikh, A. bin M. bin A. bin I. (2003c). *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 3* (M. Y. dkk Harun (ed.); cetakan ke). Team Pustaka Imam asy-Syafi'i. <https://tsirwah.com/pustaka/terjemah-tafsir-ibnu-katsir-1-4/>
- Al-Sheikh, A. bin M. bin A. bin I. (2003d). *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 4* (M. Y. dkk Harun (ed.); jilid 4). tim pustaka Imam asy-Syafi'i. <https://tsirwah.com/pustaka/terjemah-tafsir-ibnu-katsir-1-4/>
- as-Sa'di, A.-R. N. (2018). *Tafsir as-sa'di Vol. 2 (Juz` 4-6)* (H. Khattab (ed.); 1st ed.). Internasional Islamic Publishing House (IIPH). <https://www.kalamullah.com/Books/Tafseer-As-Sadi-Volume-2-Juz-4-6.pdf>
- Ash-shiddiqi, H., Sinaga, R. W., Audina, N. C., Data, R., & Data, D. (2025). Kajian Teoritis: Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Edukatif*, 3(2), 333–343. <https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/edukatif/article/download/1628/1293/5133>
- Devi, A. S., Hotimah, K., Ramadhan Sakha A, A. K., & Anshori, M. I. (2022). Mewawancarai Kandidat: Strategi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas. *MASMAN: Master Manajemen*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.59603/masman.v2i2>.
- Efendi, B. (2019). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas pelayanan bank syariah melalui servqual. *PPKM*, 6(2), 104–111.

https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/view/684?utm_source=chatgpt.com

- Febinnaqiyya, Mukaromah, S., Laelie Maratus Sholihah, Fitri Wulandari, Riyan Effendi, & Fania Mutiara Savitri. (2024). Evaluasi Manasik Umrah Di Kbi Al-Mujahidin Jepara Ditinjau Dari Lima Layanan: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Empathy, Dan Assurance. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 3(2), 63–69. <https://doi.org/10.56445/jme.v3i2.119>
- Fitria, E. M. A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram*. [https://repository.ummat.ac.id/4819/1/COVER-BAB III.pdf](https://repository.ummat.ac.id/4819/1/COVER-BAB%20III.pdf)
- Hutomo, Y. T., & Fathurahman, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Menggunakan Model Hajjsequal Pada Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(1), 193–202. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i1.6944>
- Indriani, D., Mumtaaza, K. H., Nasir, A., Akhdan, R. K., & Naqiya, A. K. (2026). Analisis kualitas layanan : Dimensi , prinsip , dan faktor penyebab rendahnya layanan. *Ilmiah Multidisiplin*, 3(5), 58–65. <https://doi.org/10.30605/ilmiah.v3i5.6944>
- K. H. M. A., & Naqiya, R. K. A. 4 A. K. (2026). Analisis kualitas layanan : Dimensi , prinsip , dan faktor penyebab rendahnya layanan. *Ilmiah Multidisiplin*, 3(5), 58–65. https://jurnalistiqomah.org/index.php/merdeka/article/view/7572?__cf_chl_rt__tk=9tXS3qsY4.fU9HHS6ApfXtnuGkown_eMiAzna8dmK0-1783868471-1.0.1.1-.fF_rpDtQTRDQL2yQVyInG5YcdmL6ew0b6wURYrZ.7k
- Jahja., E. M. R. R. S. E. S. D. S. B. T. A. N. K. M. H. A. N. S. K. A. S. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI. https://www.researchgate.net/publication/370561417_Metodologi_Penelitian_Kualitatif
- Jannah, A. K., Parsaulian, B., Nurani, K., & Putra, I. J. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan (Servqual) Pada Sultan Trip Holidays Bukittinggi dalam

- Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah. *Pendidikan Tambusai*, 9, 27056–27066. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/31205>
- Layli Rohmatillah, F. O. (2020). Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT.Nur Haramain Mulia. *Manajemen Bisnis*, 00(00). <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/31205>
- Mashudi, K. (2020). *Telaah Tasir Al-Muyassar Jilid III* (R. Tegar (ed.); 1st ed.). PT. Cita Intrans Selaras. [http://repo.uinsatu.ac.id/15055/1/Telaah Tafsir Jilid 3 Full.pdf](http://repo.uinsatu.ac.id/15055/1/Telaah%20Tafsir%20Jilid%203%20Full.pdf)
- Menezes, A., Lima, R. M., Aquere, A. L., & Amorim, M. (2020). An adaptation of servqual for events evaluation: An environmental sustainability addon. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18), 46–47. <https://doi.org/10.3390/SU12187408>
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Philip kotler, K. L. K. (2016). *Marketing Managemen* (15 th edit). Pearson Education. <https://books.google.com/books?id=5U2fDwAAQBAJ>
- Piansyah, B., Arisandi, Y., & Zaki, K. (2026). Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(1), 1–12. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/31089/10672>
- PMA No.8, & 2018. (n.d.). *Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*. 366, 1–24. [https://peraturan.bpk.go.id/Download/163221/Nomor 6 Tahun 2021.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/163221/Nomor%206%20Tahun%202021.pdf)
- PMA RI NOMOR 18 TAHUN 2015, Peraturan Agama RI.
- PMA RI NOMOR 5 TAHUN 2021. https://peraturan.bpk.go.id/Details/175861/peraturan-menag-no-5-tahun-2021?utm_source=chatgpt.com
- Pratiwi, P. A., Mashalani, F., Hafizhah, M., & Batrisyia, A. (2024). Mengungkap

- Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.59059/mutiara.v2i1.877>
- PT. Cahaya Madinah Mandiri. (2026). *Company Profil PT Cahaya Madinah Mandiri* (Issue 497).
- RI, M. A. (2021). *PERMENAG NO 13 TAHUN 2021* (Vol. 32, Issue 3, pp. 167–186).
- Riri Hanifa, Anton Trianto, M. H. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. *Motivasi*, 4(2), 714. <https://doi.org/10.32502/mti.v4i2.3494>
- Rizal Safarudin, Zulfamanna, Martin Kustati, N. S. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3, 9680–9694.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Heni. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <https://media.neliti.com/media/publications/486295-none-9270567d.pdf>
- Rosyada, N. A. (2023). Masjid Sebagai Pusat Kesejahteraan Sosial: Pendekatan SERVQUAL Analysis dan Importance Performance Analysis. *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab*, 23(2), 23–33. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/isema/index>
- Saputri, R. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah kbihu al huda jetis kebumen tahun 2024*. <https://repository.uinsaizu.ac.id/28728/1/Rismawati> Saputri_Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.pdf
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Arestya, D. S. (2024). Teknik Analisi Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Genta Mulia*, 15(2), 79–91. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA Press.

- Tamboto, B. W. H., & Fanley N. Pangemanan, W. W. (2023). *Implementasi Kebijakan Pemilihan Hukum Tua Di Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2022*. 3(2), 1–10.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/download/47790/42407/110100>
- UU RI Nomor 8 Tahun 2019, 1 Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab 2019 (2019).
- Vindyastuti, T. (2017). *TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN WAROENG SPESIAL SAMBAL ” SS ” KOTA YOGYAKARTA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN*.
https://eprints.uny.ac.id/53829/1/SKRIPSI.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Yuliasuti, F. D. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KbiH Mandiri Tahun 2016-2019). In *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KbiH Mandiri Tahun 2016-2019)*.
- Yulisetiarni, D. (2014). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurant Business in East Java. *International Journal of Business and Management Invention ISSN*, 3(5), 1–10.
www.ijbmi.org
- Zainuddin Iba, dan A. W. (2023). *Metode Penelitian*.
https://www.researchgate.net/publication/382060598_Teknik_Pengumpulan_Data_Penelitian