

BAB V

PENUTUP

4. Kesimpulan

Bersumber pada hasil pembahasan serta hasil riset tentang Strategi Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umrah Pada Travel Al Bait Cirebon, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Strategi yang digunakan oleh Travel Al Bait sudah sesuai dengan yang di butuhkan oleh calon jamaah baru, yaitu berupa peningkatan pelayanan pada jamaah, dengan mempertahankan kepercayaan jamaah serta memberikan fasilitas yang memadai dan memuaskan. Menjalankan dua promosi sekaligus yaitu promosi offline dan online, untuk promosi offline sendiri dengan memanfaatkan kepercayaan jamaah melalui *door to door*. Dan memanfaatkan sosial media untuk promosi online, serta tetap menjaga Amanah dengan bertanggung jawab apa yang diberikan sesuai dengan apa yang ditawarkan.
2. Dalam implementasinya tentu ada faktor pendukung dan penghambat. Untuk faktor pendukung adanya kemajuan teknologi, dan pemanfaatan media sosial. Sedangkan faktor penghambat yaitu Kurangnya SDM mengenai pemahaman strategi digital marketing di Sosial Media. Konsistensi dalam penerapan strategi digital marketing di sosial media yang belum memadai. Peningkatan jumlah jamaah melalui sosial media belum signifikan, sehingga menjadi bahan evaluasi untuk menjadi fokus marketing. Serta, Pemasaran konvensional tetap menunjukkan cukup signifikan dibanding dengan metode pemasaran digital.
3. Penerapan inovasi digital oleh Travel Al Bait Cirebon telah menghasilkan perubahan besar dalam layanan umrah dengan meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan loyalitas jamaah melalui kemudahan dalam mengakses informasi, melakukan pemesanan, mengatur jadwal, serta pembayaran secara online yang menjadikan proses administrasi lebih efisien dan transparan.

5. Saran

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Travel Al Bait Cirebon dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Travel Al Bait Cirebon perlu memiliki satu tim sendiri untuk mengelolah marketing digital.
2. Penguasaan inovasi digital baik dari perencanaan hingga pelaporan harus dibuat lebih terstruktur sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi.
3. Perlunya mengembangkan inovasi digital berupa penggunaan aplikasi khusus Al Bait yang memuat segala informasi sesuai dengan kebutuhan jamaah. Sehingga dapat menambah rasa kepuasan dan jangkauan pasar yang luas untuk persaingan bisnis.

