

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Hasil uji t variabel Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah KBIHU Wadi Fatimah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 2,229 > t_{tabel}$ sebesar 1,988, serta nilai signifikansi sebesar 0,029 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga dan Kepuasan Jamaah. Semakin sesuai dan terjangkau harga yang ditawarkan, maka tingkat kepuasan jamaah meningkat, yang pada akhirnya dapat mendorong minat masyarakat untuk memilih layanan umrah dari KBIHU Wadi Fatimah.
2. Hasil uji t variabel Fasilitas menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di KBIHU Wadi Fatimah. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 3,084 yang melebihi t_{tabel} sebesar 1,988, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Jamaah (Y). Temuan ini berarti bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, seperti akomodasi, transportasi, konsumsi, dan pelayanan lainnya, maka tingkat kepuasan jamaah umrah pun akan semakin meningkat.
3. Hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di KBIHU Wadi Fatimah. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar $4,292 > t_{tabel}$ sebesar 1,988, serta nilai signifikansi sebesar 0,00 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Oleh karena itu, H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepuasan Jamaah (Y). Temuan ini menunjukkan

bahwa peningkatan kualitas pelayanan meliputi keramahan petugas, ketepatan waktu, kejelasan dalam penyampaian informasi, serta kesiapan dalam memberikan bantuan kepada jamaah berkontribusi secara langsung terhadap meningkatnya tingkat kepuasan.

4. Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $79,333 > F_{tabel}$ sebesar 2,713. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan jamaah. Selain itu, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ semakin menegaskan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah. Harga yang ditawarkan sesuai dengan nilai yang dirasakan, fasilitas yang disediakan memadai, serta kualitas pelayanan diberikan secara optimal, maka jamaah akan merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada salah satu atau ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan jamaah umrah.

B. Saran

1. Bagi KBIHU Wadi Fatimah, diharapkan dapat terus meningkatkan aspek harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan kepada jamaah umrah. Peningkatan ini bertujuan agar jamaah merasakan kepuasan yang lebih optimal terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap KBIHU Wadi Fatimah.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik serupa, Disarankan agar penelitian selanjutnya menerapkan metode penelitian atau teknik pengumpulan data yang berbeda sebagai upaya untuk memperdalam kajian terkait harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah dan haji, khususnya pada KBIHU Wadi Fatimah. Peneliti juga dapat mempertimbangkan untuk mengganti atau menambahkan subjek maupun variabel lain yang relevan dengan kebutuhan jamaah umrah.