

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini adalah simpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian penulis tentang pengaruh etika bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Biro Perjalanan Ibadah Umroh PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon yang telah diuraikan dan diolah di atas:

1. Etika Bisnis (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah (Y) dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} -17,450 > T_{tabel} 2,010$ dengan nilai signifikansi. Variabel Etika Bisnis (X1) $0,000 < 0,05$. Maka hasil hipotesisnya adalah (H_a ditolak), hasil ini menunjukkan variabel Etika Bisnis berpengaruh negatif namun signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jama'ah umrah (Y) dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} 5,150 > T_{tabel} 2,010$ dengan nilai signifikansi. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) $0,000 < 0,05$. Maka hasil hipotesis tersebut adalah (H_a ditolak), hasil ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel Etika Bisnis terhadap kepuasan Jama'ah Umrah.
3. Etika bisnis (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah umrah (Y) dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 165,534 > F_{tabel} 3.19$ maka $>$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Etika bisnis dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan jam'ah umrah PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat di pertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Jama'ah Umrah

Bagi jama'ah umrah atau calon jam'ah selanjutnya peneliti menyarankan untuk pandai-pandai memilih tour dan travel yang terbaik yang Amanah dalam segi pelayanan dan kualitas nya agar perjalanan umrah anda nyaman dan aman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan para peneliti di masa mendatang dapat lebih mendalami faktor-faktor yang belum tercakup dalam penelitian ini dan menelitinya lebih lanjut. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan atau menghapus variabel yang memiliki persentase dampak lebih besar terhadap kepuasan jemaat serta dengan meneliti berbagai topik atau latar belakang penelitian untuk memperoleh hasil yang menguntungkan.

3. Bagi Travel PT. Aswita Alharamain Ramadana

Bagi travel aswita peneliti menyarankan agar terus meningkatkan strategi promosi untuk terus meningkatkan jumlah jama'ah. Dan untuk karyawan PT. Aswita untuk lebih meningkatkan lagi ketanggapan nya dalam mengatasi keluhan-keluhan para jama'ah umrah yang menjadi konsumen.

C. Implikasi

Temuan penelitian ini memiliki konsekuensi teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Etika bisnis seperti pelayanan yang adil, harga dan layanan sesuai dengan manfaat yang diterima, serta semua janji yang diberikan kepada semua jama'ah mampu mendorong kepuasan jama'ah travel umrah PT. Aswita Alharamain Ramadana. Beberapa hal yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk keberlanjutan usaha di PT. Aswita Alharamain Ramadana.
2. Kualitas pelayanan seperti respon yang ramah dan jelas, memahami kebutuhan, memberikan solusi jika terjadi kendala selama di perjalanan.

Beberapa hal yang harus di pertahankan dan ditingkatkan dengan adanya kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan jama'ah. serta menciptakan loyalitas dan memperkuat bagi PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon,

