

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Rekapitulasi jawaban responden menunjukkan mayoritas berada pada kategori “setuju” dan “sangat setuju” terhadap indikator variasi produk. Hal ini mengindikasikan bahwa PT Safar Wisata Madina telah menyediakan berbagai jenis paket umroh dengan fasilitas yang beragam, harga yang bervariasi sesuai layanan, tampilan informasi yang menarik dan mudah dipahami, serta ketersediaan kuota keberangkatan yang memadai. Kondisi ini mendukung hipotesis bahwa variasi produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
2. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap indikator kualitas pelayanan, meliputi kemudahan administrasi, keandalan layanan, kecepatan respon, jaminan keamanan, empati petugas, hingga kelengkapan fasilitas pendukung. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT Safar Wisata Madina telah sesuai dengan harapan mayoritas responden dan berperan penting dalam meningkatkan keputusan pembelian.
3. Rekapitulasi jawaban responden pada indikator keputusan pembelian menunjukkan kecenderungan positif. Sebagian besar responden setuju bahwa pembelian paket umroh dilakukan melalui saluran resmi PT Safar Wisata Madina, dilakukan dengan perencanaan yang matang sesuai

kebutuhan, dapat mencakup pembelian untuk diri sendiri maupun anggota keluarga, serta didukung sistem pembayaran yang fleksibel. Hal ini menunjukkan adanya dorongan yang kuat untuk melakukan pembelian berdasarkan persepsi positif terhadap variasi produk dan kualitas pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Indikator dengan persentase terendah berada pada aspek ketersediaan stok atau kuota keberangkatan. Saran yang dapat diberikan adalah PT Safar Wisata Madina perlu meningkatkan sistem perencanaan dan pengelolaan kuota keberangkatan secara lebih transparan dan real-time, misalnya dengan sistem reservasi daring yang menampilkan ketersediaan kursi dan jadwal secara terkini. Upaya ini akan meningkatkan kepastian bagi calon jamaah dan memperkuat kepercayaan pada layanan yang ditawarkan.
2. Indikator dengan nilai terendah berada pada aspek fleksibilitas administrasi dan respon cepat. Saran yang dapat diajukan adalah peningkatan kapasitas layanan pelanggan, seperti penambahan staf khusus untuk menjawab pertanyaan via media sosial atau call center, serta memperluas kanal pembayaran agar lebih variatif (misalnya transfer antarbank, pembayaran digital, dan cicilan berbasis fintech). Langkah ini akan mempermudah proses administrasi dan mempercepat respon terhadap kebutuhan pelanggan.

3. Indikator terendah terlihat pada aspek pembelian paket umroh melalui saluran resmi, yang menunjukkan masih ada responden yang belum sepenuhnya yakin. Saran yang dapat diberikan adalah memperkuat edukasi dan kampanye pemasaran mengenai pentingnya menggunakan saluran resmi PT Safar Wisata Madina untuk menghindari penipuan, sekaligus memberikan insentif khusus bagi pembelian melalui kanal resmi seperti promo harga, *cashback*, atau poin *reward*.