

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah disajikan dan dianalisis, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru dapat dikategorikan kedalam sangat berperan dengan nilai 79,4 %. Hal ini didukung tanggapan jamaah terhadap peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru dikategorikan berperan dengan nilai 66,6 %.

Dengan tolak ukur sebagai berikut:

- a. 76 % - 100 % termasuk dalam kategori sangat berperan.
- b. 56 % - 75 % termasuk dalam kategori berperan.
- c. 40 % - 55 % termasuk dalam kategori kurang berperan.
- d. Kurang dari 40 % termasuk dalam kategori tidak berperan.

B. Saran

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, seluruh pengurus PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru senantiasa meningkatkan pelayanan yang baik.
2. Diharapkan pimpinan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru selalu melakukan evaluasi bimbingan kepada karyawannya untuk melayani dengan baik.
3. Diharapkan dengan pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu menghasilkan kepercayaan jamaah terhadap PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sesuai dengan harapan.

4. Diharapkan seluruh karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru selalu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah dan menjaga nama baik perusahaan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri, Sofjan. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers
- Asyuri. 2012, *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Raja Grafinndo persada:
Jawa Timur
- Daradjat, Zakiah. 1992, *Haji Ibadah Yang Unik*, Yayasan Pendidikan Islam
Ruhana : Jakarta.
- Departemen Agama, 2010 *Al-qur'an dan terjemahan Al-Hikmah*, Bandung: PT.
Diponegoro
- Hasan, Ali. 1999, *Tuntutan Haji*, Raja Grafinndo Persada: Jakarta.
- Hartono. 2011, *Metode Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa
- H.A.S. Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara:
Jakarta.
- Kamsir, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media: Jakarta.
- Moh. Nazir, Ph.D. 2003, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Moenir. 2003, *Kepemimpinan Kerja: Peranan, Tenik Dan Keberhasilan*, Jakarta:
Bina Aksara
- Mukijat, 1980 *Kamus Manajemen*, Pustaka Pelita: Bandung.
- M. Munir, dan Wahyu Ilahi, 2006, *Manajemen Dakwah*, Pranada Media: Jakarta.
- M. Mursid, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Bumi aksara: Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2005, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Raja
Grafindo Persada: Jakarta.
- Sabiq, Sayid. 2005, *Kaidah Islam, Pola Hidup Manusia Beriman*, Diponegoro:
Bandung.
- Shiddieqy, Muhammad, Teungku, Ash, Hasbi.1999, *Pedoman Haji*, Pustaka Rizki
Putra: Semarang.
- Shiddieqy, T.M. Hasbi Ash, 1983, *Pedoman Haji*, Bulan Bintang: Jakarta.
- Stoner, Jumes A. F. 1996, *Manajemen Terjaifonsus Drait*. Erlangga: Jakarta.

Sukandarrumidi, 2006, *Metode Penelitian*. Gadjah Mada University Pres:
Yogyakarta.

Tjiptono, Fanndi. 2006, *Service Management*, Andi : Yogyakarta.

Widyantoro, Agus. 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Macanan Jaya Cemerlang:
Jakarta.