BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian ini peneliti bisa menyimpulkan bahwa ada lima strategi yang dilakukan oleh Qiswah Tour dalam meningkatkan keunggulan bersaing biro travel haji dan umroh melalui Diferensiasi pelayanan PTSB. Pertama adalah Kemudahan Pemesanan Yaitu memberikan pelayanan PTSB terhadap calon jamaah. Pelayanan ini menjadikan Qiswah mempunyai nilai plus di mata calon jamaah. Sedangkan hal kedua adalah Pemasangan yang tepat, hal ini mengacu pada hal-hal yang membantu kenyamanan calon jamaah. Jadi, penempatan pelaksanaan PTSB di Graha Agung sangat diperhatikan sehingga calon jamaah akan merasa nyaman ketika berada di ruangan tersebut.

Selanjutnya cara ketiga dalam membuat diferensiasi pelayanan adalah Adanya pelatihan calon jamaah di Qiswah, yaitu Manasik plus PTSB (Pendalaman Terapi Sholat Bahagia). Manasik plus PTSB akan diberikan dua minggu sebelum pemberangkatan calon jamah. Program tersebut telah menjadi kekuatan bagi Qiswah Tour.

Kemudian hal keempat yang dilakukan oleh Qiswah dalam membuat Diferensiasi Pelayanan adalah Menjalin komunikasi intens dengan calon jamaah Qiswah Tour dengan cara membuka konsultasi pada saat pelaksanaan PTSB untuk jamaah yang kurang memahami perihal PTSB. Inilah yang dilakukan Qiswah Tour agar hubungan baik yang sudah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terjalin tidak rusak dan memungkinkan calon jamaah akan menggunakan jasa dari Qiswah Tour kembali.

Pelayanan PTSB tidak hanya sebuah program yang dirancang untuk penambahan program di Qiswah Tour, melainkan lebih dari itu, karena PTSB adalah bentuk pengaplikasian visi dan misi dari Qiswah Tour. Pelayanan PTSB sangat diperhatikan mulai dari pemesanan, kenyamanan tempat, pelatihannya, konsultasi jamaahnya dan pemeliharannya. Dan dengan adanya program ini, jumlah calon jamaah menjadi dua kali lipat dari biasanya.

Jadi, lima hal di atas adalah strategi yang digunakan untuk meningkatkan keunggulan bersaing biro travel haji dan umroh dengan melalui diferensiasi pelayanan Pendalaman Terapi Sholat Bahagia (PTSB).

B. Saran dan Rekomendasi

Ada dua saran yang diajukan dalam penelitian ini. Saran pertama terkait dengan strategi meningkatkan keunggulan bersaing. Di setiap meningkatkan keunggulan bersaing suatu perusahaan harus mencoba mengenali lawan, mencoba berfikir seperti mereka tanpa harus membunuh pesaing kita, karena hal- hal itulah yang menjadikan perusahaan bisa berkembang.

Saran kedua terkait dengan pengembangan teori diferensiasi pelayanan. Dalam hal ini perlu ada kelanjutan penelitian, terutama terkait dengan strategi meningkatkan keunggulan bersaing melalui diferensiasi pelayanan. Penelitian ini memberikan saran supaya ada kelanjutan studi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang strategi meningkatkan keunggulan bersaing melalui diferensiasi pelayanan antara dua perusahaan.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penyajian data yang disajikan masih kurang sempurna karena peneliti tidak bisa mendapatkan semua informasi secara detail. Akan tetapi secara garis besar penelitian tersebut mampu menjawab rumusan masalah yang diajukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id