BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada akhir pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis akan menyajikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian. Dapat disimpulkan bahwa:

1. *Key Success Factors* KBIH Al-Rahmah dalam menjalankan jasa bimbingan ibadah hajinya yaitu memiliki semangat yang kuat untuk berbisnis, jujur dalam menyampaikan informasi, cerdas dan kreatif dalam menawarkan jasa bimbingan ibadah umrah dan hajinya, mampu berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, serta pandai membangun relasi dengan menjalin hubungan kekeluargaan dan kekerabatan terhadap jamaah. Hal itu juga sudah sesuai dengan *key success factors* dalam komunikasi pemasaran yang dihubungkan dengan kelima sifat nabi yang dikenal sebagai SIFAT (*Ṣhiddīq, Istiqāmah, Faṭhānah, Amānah,* dan *Tablīgh*). Serta bauran komunikasi pemasaran yang digunakan KBIH Al-Rahmah antara lain melalui media sosial (*facebook*, BBM, *whatsapp*, *website*, dll), brosur, spanduk, hubungan langsung dengan masyarakat serta yang paling efektif digunakan yaitu komunikasi pemasaran melalui *word of mouth*.

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

2. Kendala yang dihadapi oleh KBIH Al-Rahmah antara lain: a) penyampaian pesan yang tidak tepat sasaran dengan solusi memperhatikan dengan benar siapa sasaran yang akan dituju, b) kurangnya sumber daya manusia khususnya bagian *marketing* dengan solusi siapa saja karyawan KBIH Al-Rahmah harus ikutserta membantu melayani jamaah sekalipun dalam memasarkan jasanya, c) masalah internal dimana biasa terjadi konflik atau perbedaan pendapat antar individu atau kelompok dan solusinya adalah mendiskusikannya dengan baik-baik, d) dan terakhir kendala pemasaran online yang kurang efektif, untuk mengatasi kendala tersebut pihak KBIH Al-Rahmah harus merekrut karyawan baru untuk bagian marketing.

B. Saran

Mengingat betapa pentingnya komunikasi pemasaran dalam menarik minat jamaah maupun calon jamaah agar KBIH Al-Rahmah bisa mencapai kesuksesannya dari sebelumnya, maka alangkah baiknya penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi KBIH Al-Rahmah. Saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya KBIH Al-Rahmah lebih kreatif lagi untuk mempromosikan produk atau jasanya. Misalnya dengan meningkatkan promosi melalui media online (ex: blog, website, dll)

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

yang efektif, mengikuti berbagai macam event, pameran, dan memasang spanduk diberbagai tempat. Tidak lepas dari itu, dalam menjalankan komunikasi pemasarannya hendaknya lebih diperhatikan lagi agar tetap menerapkan kelima sifat yang dimiliki nabi Muhammad Saw yang sesuai dengan syariat Islam.

2. Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya kepada para jamaah maupun calon jamaah agar tetap bertahan untuk menggunakan jasa bimbingannya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Suatu usaha maupun bisnis akan semakin maju apabila didukung oleh banyaknya konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Serta meningkatkan kepercayaan masyarakat akan segala pelayanan yang diberikan untuk membantu tercapainya kepuasan konsumen.

Hal ini dilakukan selain merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen juga sebagai salah satu bentuk usaha untuk menciptakan serta menjaga kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Pada akhirnya akan berampak kepada peningkatan keuntungan serta keberlangsungan usaha.

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