

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan skripsi berjudul “**Analisis Strategi Diferensiasi Citra Perusahaan dalam Pemasaran sebagai Upaya untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing (Studi pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel)**” maka peneliti dapat mengambil kesimpulan antara lain:

1. Citra yang dimiliki oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel menurut para pengguna jasa diantaranya adalah:
 - a. PT. Arwaniyyah dikenal sebagai biro perjalanan yang memiliki harga paket yang mahal
 - b. PT. Arwaniyyah Tour & Travel dikenal memberikan fasilitas-fasilitas yang terbaik
 - c. PT. Arwaniyyah Tour & Travel dikenal mampu memberikan manasik yang mudah dipahami dan diikuti oleh para jamaah
 - d. PT. Arwaniyyah Tour & Travel memiliki variasi paket yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan jamaah
 - e. Para karyawan PT. Arwaniyyah Tour & Travel memiliki sikap yang ramah dalam pelayanan
2. Upaya yang dilakukan PT. Arwaniyyah Tour & Travel dalam membangun citra perusahaan sebagai bentuk pemasaran diferensiasi adalah sebagai berikut:
 - a. Memanfaatkan Citra kharismatik pemimpin Yayasan Arwaniyyah
 - b. Memberikan variasi paket pada produk
 - c. Menerapkan tradisi dan budaya kerja
 - d. Menjaga komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa
3. Pencapaian pemasaran diferensiasi menggunakan dimensi citra yang dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel dinilai cukup efektif, indikasinya dapat dilihat dari data jumlah pengguna jasa atau jamaah

yang selalu menunjukkan pencapaian yang baik dan data para pengguna jasa potensial yang menggunakan jasa lebih dari sekali.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil analisis diferensiasi citra perusahaan dalam pemasaran sebagai upaya untuk menciptakan keunggulan bersaing pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. PT. Arwaniyyah Tour & Travel hendaknya dapat menjaga bahkan meningkatkan citra positif yang telah terbentuk selama ini.
2. Sebagai perusahaan jasa, PT. Arwaniyyah Tour & Travel hendaknya dapat mengupayakan konsistensi dalam kualitas pelayanan serta dapat menampung harapan dan keinginan yang disampaikan oleh para pengguna jasa atau jamaah.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini yang meliputi:

1. Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang yang peneliti dapatkan.
2. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga membuat penelitian ini kurang maksimal.
3. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam menyusun dan membuat tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali ke depan kendalanya.

D. Penutup

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam atas limpahan karunianya baik berupa kesehatan maupun kesempatan kepada kita semua, terutama kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis hanyalah manusia biasa yang tak luput dari kekhilafan. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca sekalian guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir

kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi obyek penelitian, pembaca yang budiman, maupun penelitian di masa yang akan datang. *Amin Ya Rabbal Alamin.*

