

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN JEMAAH UMRAH DI YOGYAKARTA  
(STUDI KASUS AMANA TOUR DAN TRAVEL TAHUN 2022)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Oleh:**

**Muhammad Ali Mas'ud**

**NIM: 18102040074**

**Pembimbing:**

**Dra. Siti Fatimah, M.Pd.**

**NIP: 19690401 199403 2 002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-680/Un.02/DD/PP.00.9/04/2023

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JEMAAH UMRAH DI YOGYAKARTA (STUDI KASUS AMANA TOUR DAN TRAVEL TAHUN 2022)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD ALI MAS'UD  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040074  
Telah diujikan pada : Selasa, 28 Maret 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Dra. Siti Fatimah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6416973ea7795



Penguji I  
Muhammad Toriq Nurmadiansyah,  
S.Ag., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 643cf5401411



Penguji II  
Dra. Nurmahni, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 64374b52a0f46



Yogyakarta, 28 Maret 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 643cf67cb004

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274)515856, Fax (0274)552230  
E-mail: [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55281

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

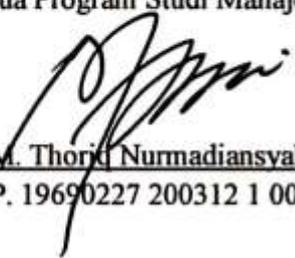
Nama : Muhammad Ali Mas'ud  
NIM : 18102040074  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour dan Travel Tahun 2022)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah. Dengan ini mengharap agar skripsi/tugas akhir tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 16 Maret 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
H.M. Thorid Nurmadiansyah, S.Ag., Msi.  
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing

  
Dra. Siti Fatimah, M.Pd.  
NIP. 19690401 199403 2 002

## SURAT KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ali Mas'ud  
NIM : 18102040074  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour Dan Travel Tahun 2022)** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 19 Februari 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Ali Mas'ud

18102040074

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(Qs. Al-Insyirah ayat: 6)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 94: 6. Semua terjemah ayat al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Jam'iyah Khidam Al-Qur'an Al-Karim, 2013).

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt yang telah memberikan rahmat, limpahan nikmat dan segala pertolongan-nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Umrah Di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour Dan Travel Tahun 2022)” . Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penelitian skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu di bidang Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak karena telah memberikan bantuan dan bimbingan, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Irfa'i Muslim, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan pengarahannya selama masa perkuliahan.
6. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dalam membimbing dan meluangkan waktu hingga penelitian skripsi ini selesai.
7. Segenap Dosen dan karyawan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membagi ilmu, mendidik dan membimbing selama masa perkuliahan.
8. Staf dan karyawan TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu memudahkan dalam mengurus administrasi penunjang skripsi.
9. Ust H. Achmad Rifai S.Ag., MM selaku direktur utama di Amana Tour yang telah membantu dan memberikan kesempatan dalam penelitian.
10. Seluruh staf di Amana Tour dan Travel yang telah membantu dalam pencarian data.
11. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ahmad Syafi'i dan Ibu Siti Nurrohmatin yang selalu mendoakan dan menyemangati dalam perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.
12. Kakak dan adik kandung tersayang, Nafissatul Mu'awwanah dan Ahmad Mukhtarrifa'i yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Romo K.H. Khoirul Anam Mu'min dan Ibu Nyai Hj. Endah Khoirul Anam pengasuh Pondok Pesantren Al-Hidayah Kendal, Ngawi yang telah memberi

doa dan restunya sehingga bisa melanjutkan studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

14. Segenap jajaran dewan guru dan karyawan MA Al-Hidayah Kendal, Ngawi yang telah membimbing sehingga bisa melanjutkan studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
15. Segenap keluarga besar Pesantren Nawesea yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
16. Romo K.H. Munir Syafa'at dan Ibu Nyai. Hj. Barokah Nawawi selaku pengasuh Pondok Pesantren Kotagede Hidayatul Mubtadi-ien yang telah mendoakan sehingga skripsi ini bisa selesai.
17. Segenap jajaran asatidz Madrasah Diniyah Kotagede Hidayatul Mubtadi-ien yang telah mendoakan dan mendukung hingga skripsi ini selesai.
18. Segenap jajaran pengurus dan teman-teman santri di Pondok Pesantren Kotagede Hidayatul Mubtadi-ien yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini selesai.
19. Segenap jajaran dewan guru dan karyawan SMA Islam Darussalam yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini bisa selesai.
20. Keluarga besar pembina pramuka di SMP Islam Darussalam yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini bisa selesai.
21. Teman-teman kuliah, khususnya teman seangkatan Manajemen Dakwah 2018 yang telah menemani selama perkuliahan hingga selesainya skripsi.
22. Segenap keluarga besar SUKA TV yang telah memberikan pengalaman selama belajar di SUKA TV.

23. Teman-teman KKN 105 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, khususnya di Mlandi, Garung, Wonosobo yang telah memberikan semangat hingga skripsi ini selesai.
24. ‘Azma An Natsuriyah Koemala Hayati, yang telah memberikan motivasi, semangat dan doa sehingga skripsi ini bisa selesai.
25. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini bisa selesai.

Semoga karya ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan berbagai pihak. Semoga Allah Swt membalas segala kebaikan yang mereka berikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf atas kesalahan dan kekurangannya. Kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi seluruh pihak. *Aamiin*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 19 Januari 2023

Hormat Peneliti,



Muhammad Ali Mas'ud

NIM. 18102040074

## ABSTRAK

**Muhammad Ali Mas'ud, 18102040074, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Umrah Di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour dan Travel Tahun 2022), Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi yang bisa menarik jemaah umrah. Amana Tour dan Travel merupakan travel umrah yang berdiri sejak tahun 2005. Travel tersebut telah memberangkatkan banyak jemaah dan jemaah merasa nyaman dari pelayanan yang diberikan, sehingga menarik untuk diteliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Umrah (Studi Kasus Amana Tour dan Travel tahun 2022).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah oleh Amana Tour dan Travel pada tahun 2022 dan tingkat kepuasan jemaah umrah Amana Tour dan Travel pada tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan yaitu Kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, dokumentasi dan wawancara. Populasi berjumlah 42, berhubung populasi yang ada tidak sampai 100 jemaah, maka populasi diambil semua yaitu 42 jemaah dan dijadikan sebagai sampel. Variabel X penelitian yaitu kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sedangkan variabel Y penelitian yaitu tingkat kepuasan jemaah dengan indikator kualitas produk layanan, kualitas pelayanan, emosional, harga bimbingan dan biaya yang dikeluarkan jemaah.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Amana Tour dan Travel Yogyakarta tahun 2022 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 68,83 pada interval 58-76 dan kepuasan jemaah juga termasuk dalam kategori amat baik dengan nilai rata-rata sebesar 52,60 pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah dengan nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel ( $1,169 < 1,682$ ).  $R$  Square 3,3% dan sisanya 96,7 dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, variabel lainnya lebih dominan sehingga menarik untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Jemaah, Travel Umrah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Batasan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
F. Kajian Pustaka .....	8
G. Landasan Teori .....	15
1. Kualitas Pelayanan .....	15
2. Kepuasan Jemaah .....	21
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah .....	25
H. Hipotesis .....	29
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b> .....	31
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Populasi dan Sampel .....	31
C. Metode Pengumpulan Data .....	32
1. Kuesioner (angket) .....	32
2. Observasi .....	33
3. Dokumentasi .....	33

4. Wawancara .....	34
D. Definisi Operasional.....	34
E. Variabel Penelitian .....	35
F. Validitas, Reliabilitas, dan Pengukuran Instrumen .....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
1. Metode Analisis Deskriptif .....	39
2. Homogenitas.....	40
3. Normalitas .....	40
4. Analisis Uji Hipotesis.....	41
H. Sistematika Pembahasan .....	43
<b>BAB III GAMBARAN UMUM AMANA TOUR DAN TRAVEL .....</b>	<b>45</b>
A. Profil Amana Tour dan Travel .....	45
B. Visi dan Misi .....	46
C. Struktur Organisasi .....	47
D. Bimbingan dan Pendampingan Ibadah Umrah .....	48
E. Standar Pelayanan Amana Tour dan Travel.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Responden.....	56
1. Jenis Kelamin Responden .....	56
2. Usia Responden .....	57
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	59
B. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	61
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
1. Kualitas Pelayanan di Amana Tour dan Travel.....	66
2. Tingkat Kepuasan Jemaah di Amana Tour dan Travel .....	67
D. Uji Homogenitas .....	69
E. Uji Normalitas .....	70
F. Analisis Uji Hipotesis .....	71
1. Analisis Regresi Sederhana .....	71
2. Uji T (Korelasi) .....	73
3. Uji Koefisien Determinan .....	74

G. Pembahasan.....	75
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	82
PETA LOKASI PENELITIAN .....	82
KUESIONER PENELITIAN .....	82
PEDOMAN WAWANCARA.....	88
DOKUMENTASI.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	91



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 1.2 Bagan Kerangka Pemikiran Teoritik.....	28
Tabel 2.1 Angket Kualitas Pelayanan .....	36
Tabel 2.2 Angket Tingkat Kepuasan Jemaah.....	37
Tabel 2.3 Pengukuran Instrumen .....	39
Tabel 3.1 Struktur Organisasi .....	47
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden .....	58
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden...	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	64
Tabel 4.6 Data Hasil Angket Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Jemaah (Y)	65
Tabel 4.7 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.8 Kategori Skor Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4.9 Deskripsi Tingkat Kepuasan Jemaah .....	68
Tabel 4.10 Kategori Skor Tingkat Kepuasan Jemaah.....	68
Tabel 4.11 Uji Homogenitas Dua Variabel.....	69
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.13 Uji Regresi Sederhana.....	72
Tabel 4.14 Uji T (Korelasi).....	73
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinan .....	74

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Umrah Di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour dan Travel Tahun 2022).**

Perlu dijelaskan terkait judul tersebut, agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami judul yang dimaksud oleh peneliti.

#### 1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup> Dengan adanya sebab maka akan ada akibat, dalam penelitian ini akibat bisa disebut juga dengan pengaruh. Dalam ilmu statistik juga dijelaskan bahwa pengaruh merupakan hubungan antar dua variabel atau lebih.<sup>2</sup> Hubungan antar dua variabel seperti hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

#### 2. Kualitas

Kualitas merupakan kadar atau tingkat baik buruknya sesuatu.<sup>3</sup> Dalam memberikan sebuah pelayanan, travel harus bisa memberikan kualitas pelayan yang baik.

---

<sup>1</sup> *KBBI daring*, 2016, Web. 21 Okt 2021.

<sup>2</sup> Anas Sudijono, *“Pengantar Statistik Pendidikan”*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 179.

<sup>3</sup> *KBBI daring*, 2016, Web. 29 Des 2021.

### 3. Pelayanan

Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa.<sup>4</sup> Pihak travel akan membantu, mengurus ataupun menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh jemaah.

### 4. Kepuasan

Kesenangan dan kelegaan.<sup>5</sup> Perasaan yang dirasakan seseorang karena adanya kebutuhan yang terpenuhi, karena kualitas yang diberikan sangat baik. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas tidak baik maka kepuasan jemaah akan turun.

### 5. Jemaah umrah

Kumpulan atau rombongan orang beribadah.<sup>6</sup> Umrah merupakan menziarahi Ka'bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, bersai antara Shafa dan Marwah serta mencukur atau menggunting rambut dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu.<sup>7</sup> Jadi jemaah umrah merupakan rombongan orang yang beribadah sesuai dengan tuntunan agama Islam yaitu dengan melaksanakan rujun-rukunnya yaitu tawaf, sai, tahalul dan tertib.

---

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Muhammad Noor, "Haji dan Umrah" ,*Jurnal Humanioran dan Teknologi*, Vol. 4, No. 1, (Oktober 2018), hlm. 39.

## 6. Amana Tour dan Travel

Sebuah lembaga yang menyelenggarakan ibadah umrah dan haji plus yang telah beroperasi sejak tahun 2005 dan sudah mendapatkan izin secara legal.

Dari pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah merupakan bentuk kepercayaan atau watak yang timbul dari seseorang (jemaah) karena adanya sesuatu yang mempengaruhi, dalam hal ini pengaruh tersebut berupa sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh travel. Jemaah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika sesuai dengan harapan sebelumnya, begitu juga sebaliknya jemaah akan merasa tidak puas jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan sebelumnya. Studi kasus dalam penelitian ini yaitu jemaah umrah Amana Tour dan Travel di Yogyakarta pada tahun 2022. Dalam penelitian ini, peneliti fokus kepada tingkat kepuasan jemaah umrah di Amana Tour dan Travel di Yogyakarta baik adanya pengaruh dari kualitas pelayanan ataupun tidak.

### **B. Latar Belakang Masalah**

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang dikerjakan oleh umat Islam dengan berkunjung ke Baitullah atau Ka'bah yang bertempat di Masjidil Haram sesuai dengan rukun dan syarat yang telah ditentukan, dan lebih tepatnya di kota Makkah. Banyak umat Islam yang berbondong-bondong datang dari berbagai negara, tanpa terkecuali dari Indonesia.

Jemaah umrah dari Indonesia menempati posisi kedua di dunia dengan jumlah kurang lebih 508.180 jemaah setelah negara Pakistan, yaitu pada tahun 2018 sampai 31 Januari 2019.<sup>8</sup> Dengan banyaknya jemaah umrah, maka dari pihak pemerintah Indonesia harus bisa memberikan pelayanan yang baik untuk jemaah. Selain itu, pihak penyelenggara umrah juga memberikan pelayanan sebagaimana anjuran dari pemerintah. Berikut tabel jumlah jemaah umrah di Indonesia dari tahun 2014 – 2019:<sup>9</sup>

No	Tahun	Jumlah Jemaah Umrah
1	2014 – 2015	649.000
2	2015 – 2016	677.509
3	2016 – 2017	876.246
4	2017 – 2018	1.005.336
5	2018 – 2019	974.650

Indonesia memiliki biro perjalanan yang khusus menangani ibadah umrah yaitu PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah), sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 yaitu Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, tepatnya pasal 88 tentang Hak Jemaah Umrah yang berisikan tentang layanan bimbingan umrah, layanan kesehatan, terkait kepastian pemberangkatan dan pemulangan, terkait kekurangan dalam pelayanan dan

<sup>8</sup>Dikutip dari <https://www.google.com/amp/s/www.suaramerdeka.com/nasional/amp/pr-0487268/Indonesia-negara-kedua-dengan-jemaah-umrah-terbesar-di-dunia> (diakses 20 September 2021).

<sup>9</sup> Siaran Pers Nomor: 32/Humas PMK/II/2020.

pelayanan yang lainnya. Dalam pasal 13 PMA No. 8 tahun 2018 dalam operasional penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah juga disebutkan bahwa PPIU wajib memberikan pelayanan, yaitu bimbingan ibadah umrah, transportasi jemaah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jemaah, perlindungan jemaah dan petugas umrah, dan administrasi dan dokumentasi umrah.<sup>10</sup>

Banyak biro umrah di Indonesia yang sudah terdaftar di Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus pada tahun 2019, yaitu sekitar 1.015 PPIU.<sup>11</sup> Tetapi tidak semua biro tersebut memiliki pelayanan yang baik terhadap jemaah, bahkan di sebagian daerah seringkali dibuat untuk menipu, hanya karena uang. Sehingga banyak jemaah yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh biro terkait.

Selain maraknya kasus penipuan, masih banyak lagi kasus-kasus yang dialami oleh jemaah. Sekitar 219 aduan terkait masalah umum dan 12 aduan terkait gagal berangkat telah masuk ke Kementrian Agama (Kemenag).<sup>12</sup> Kasus-kasus lain seperti pihak travel tidak mengembalikan biaya perjalanan ibadah umrah setelah adanya pembatalan, adanya penelantaran terhadap jemaah, jemaah tidak mendapatkan nomer porsi umrah, tidak disediakan asuransi, pelayanan (transportasi, kesehatan, akomodasi, dan konsumsi) tidak

---

<sup>10</sup> Noor Hamid, “*Manajemen Haji dan Umrah*” (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 386-387.

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 385.

<sup>12</sup> Dikutip dari <https://www.google.com/amp/s/www.bareksa.com/berita/umroh/2020-02-10/kasus-gagal-berangkat-umroh-masih-terjadi-hindari-dengan-bareksaumroh/amp> (diakses 25 September 2021).

sesuai dengan standar pelayanan minimum dan dari pihak PPIU tidak menyediakan tanda pengenal jemaah.<sup>13</sup>

Setelah adanya beberapa kasus, banyak biro umrah yang berlomba-lomba untuk memperbaiki pelayanan agar jemaah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang baik atau prima merupakan kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.<sup>14</sup>

Dari beberapa permasalahan yang terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Amana Tour dan Travel. Alasan peneliti melakukan penelitian di Amana Tour dan Travel karena travel tersebut memberikan kemudahan untuk jemaah yang menginginkan pindah antar paket, contohnya dari paket hemat ke paket bintang 5 atau yang lain, maupun perubahan bulan keberangkatan. Selain itu juga menyediakan program 5 pasti (pasti izinnya, pasti jadwalnya, pasti pesawatnya, pasti hotelnya, pasti visanya). Selain itu Amana Tour dan Travel juga memiliki BMT sendiri yang diberi nama BMT Amana Sejahtera, sehingga memudahkan jemaah untuk menyimpan uang. Dari beberapa kelebihan tersebut, maka peneliti mengangkat judul yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Umrah Di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour dan Travel Tahun 2022)”**.

---

<sup>13</sup>*Ibid.*

<sup>14</sup> Febi Silvia, “Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II” *Skripsi*, (Makassar: Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar, 2018), hlm. 4.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka dapat diambil rumusan masalah yaitu, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour dan Travel tahun 2022)?.

### **D. Batasan Masalah**

Penelitian ini fokus kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di Yogyakarta (studi kasus Amana Tour dan Travel tahun 2022). Batasan dibuat untuk menentukan ruang lingkup penelitian, di antaranya:

1. Lokasi Geografis: Penelitian hanya akan mencakup jemaah umrah di Amana Tour dan Travel tahun 2022.
2. Pelayanan: Penelitian hanya akan mempertimbangkan pengaruh dari pelayanan..
3. Tingkat Kepuasan: Penelitian hanya akan fokus kepada nilai hasil *google form* sebagai ukuran utama tingkat kepuasan.
4. Faktor Demografis: Penelitian akan memperhitungkan faktor demografis seperti jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Umrah Di Yogyakarta (Studi Kasus Amana Tour dan Travel tahun 2022).

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Akademis

Bisa menjadi referensi, ide atau gagasan dalam hal ilmu pengetahuan, khususnya mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang mengambil Program Studi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

### b. Manfaat Praktis

Bisa bermanfaat bagi pembaca, sehingga bisa meningkatkan pemahaman dan bertambahnya wawasan tentang kualitas pelayanan umrah dalam sebuah travel dan tingkat kepuasan jemaah.

### c. Manfaat bagi lembaga (Amana Tour dan Travel)

Bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan tentang kualitas pelayanan umrah.

## **F. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka sangat penting dalam sebuah penelitian, karena agar tidak terjadi plagiasi yang dilakukan oleh peneliti. Maka dari itu peneliti memaparkan hasil dari penelitian terdahulu yang relevan dan sesuai dengan topik yang diambil oleh peneliti. Penelitian terdahulu bisa berupa jurnal, skripsi ataupun tesis. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dicantumkan oleh peneliti:

Pertama, skripsi oleh Fadilah tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Adzikra Jakarta

Selatan”. Mahasiswa Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif analisis. Hasil dari penelitian ini yaitu ada pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat kepuasan jemaah terhadap kualitas pelayanan PT. Adzikra Jakarta Selatan. Besarnya korelasi antara variabel X (tingkat kepuasana jemaah) dan Y (kualitas pelayanan PT. Adzikra Jakarta Selatan) tergolong sangat kuat. Berdasarkan hasil olah data melalui SPSS didapat r tabel 0.963 atau 96.3% berdasarkan tabel interpretasi koefisien nilai r tabel ini tergolong sangat kuat dan termasuk dalam katagori sangat memuaskan karena pelayanannya yang sangat baik dan jemaah merasa nyaman dan puas. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di PT. Adzikra Jakarta Selatan memiliki kontribusi yang signifikan dalam memenuhi kepuasan jemaah.<sup>15</sup>

Kedua, jurnal oleh Risky Kusumadani Irfandi, Achmad Fauzi, DH, dan Sunarti (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Jamaah Umrah PT. Armina Mabror Kota Blitar Tahun 2012-2016)”. Penelitian ini menggunakan penelitian analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel-variabel yang terdapat dalam Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen setelah diuji dengan menggunakan uji F, sementara variabel-variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki

---

<sup>15</sup> Fadilah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Adzikra Jakarta Selatan”, *Skripsi*, (Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016), hlm. I.

pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen setelah diuji menggunakan uji t. Variabel Empati ( $X_4$ ) merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y), karena mempunyai t hitung yang paling besar dibandingkan variabel X lainnya yaitu sebesar 2,321.<sup>16</sup>

Ketiga, skripsi Yulia Vitasari tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”. Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei lapangan. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 72,18 yaitu pada interval 64-84 dan kepuasan jemaah juga termasuk dalam kategori amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 50,67, yaitu pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah sebesar 53,9% dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.<sup>17</sup>

Keempat, skripsi oleh Rita Kasturiani tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah

---

<sup>16</sup> Risky Kusumadani Irfandi, Achmad Fauzi DH, Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada jemaah Umrah PT. Armina Mabror Kota Blitar Tahun 2012-2016)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 48, No 1 (Juli 2017), hlm. 140.

<sup>17</sup> Yulia Vitasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”, *Skripsi*, (Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Walisongo, 2018), hlm. xii.

Umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun”. Mahasiswi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan angket. Hasil dari penelitian ini yaitu (1) Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,700 > 2,002$ ), atau besarnya pengaruh adalah 70,2%, maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. (2) Secara parsial ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umroh di PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,489 > 2,002$ ), atau besarnya pengaruh adalah 17,4%, maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. (3) Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $70,043 > 3,16$ ), atau besarnya pengaruh adalah 71,1%, maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak.<sup>18</sup>

Kelima, skripsi oleh Sucitra Fahmira Putri tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Studi pada Jemaah Umrah PT Amanah Mulia Wisata Bandung)”. Mahasiswi Fakultas pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan eksplanatori survey yang bersifat kuantitatif dengan desain kausalitas. Hasil dari penelitian ini yaitu dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% adalah bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

---

<sup>18</sup> Rita Kasturiani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun”, *Skripsi* (Ponorogo: Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Iain Ponorogo, 2018), hlm. iv.

signifikan terhadap kepuasan jemaah dengan menyumbang presentasi sebesar 42%.<sup>19</sup>

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dan kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari segi tempat menunjukkan ketidaksamaan atau berbeda. Untuk metode penelitian yaitu sama, dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis yang digunakan oleh peneliti tidak sama dengan penelitian sebelumnya yaitu analisis data kuantitatif korelasional. Untuk metode pengumpulan data ada kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rita Kasturiani mahasiswa IAIN Ponorogo tahun 2018, yaitu dengan metode pengumpulan angket.

**Tabel 1.1**

**Perbandingan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Fadilah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Adzikra Jakarta Selatan	pendekatan bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif analisis	Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat kepuasan jemaah terhadap kualitas pelayanan PT. Adzikra Jakarta Selatan. Besarnya korelasi antara variabel X (tingkat kepuasana jemaah) dan Y (kualitas pelayanan PT. Adzikra Jakarta Selatan) tergolong sangat kuat. Berdasarkan hasil olah data melalui SPSS didapat r tabel 0.963 atau 96.3%

<sup>19</sup> Sucitra Fahmira Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Studi Pada PT Amanah Mulia Wisata Bandung)", *Skripsi*, (Bandung: Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia, 2018), hlm. iii.

				<p>berdasarkan tabel interpretasi koefisien nilai <math>r</math> tabel ini tergolong sangat kuat dan termasuk dalam katagori sangat memuaskan karena pelayanannya yang sangat baik dan jemaah merasa nyaman dan puas. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan PT. Adzikra Jakarta Selatan memiliki kontribusi yang signifikan dalam memenuhi kepuasan jemaah</p>
2.	<p>Sucitra Fahmira Risky Kusumadani Irfandi, Achmad Fauzi, DH, dan Sunarti tahun 2017</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Jemaah Umrah PT. Armina Mabror Kota Blitar Tahun 2012-2016)</p>	<p>penelitian analisis deskriptif</p>	<p>variabel-variabel yang terdapat dalam Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen setelah diuji dengan menggunakan uji F, sementara variabel-variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen setelah diuji menggunakan uji t. Variabel Empati (<math>X_4</math>) merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y), karena mempunyai <math>t</math> hitung yang paling besar dibandingkan variabel X lainnya yaitu sebesar 2,321.</p>

3.	Yulia Vitasari, UIN Walisongo Semarang tahun 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017	penelitian kuantitatif dengan metode survei lapangan	kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 72,18 yaitu pada interval 64-84 dan kepuasan jemaah juga termasuk dalam kategori amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 50,67, yaitu pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah sebesar 53,9%.
4.	Rita Kasturiani, IAIN Ponorogo tahun 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun	penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan angket	(1) Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umroh, (2) Secara parsial ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umroh, (3) Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umroh.
5.	Putri, Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Studi pada Jemaah Umrah PT Amanah Mulia Wisata Bandung)	metode survey dengan pendekatan eksplanatori survey yang bersifat kuantitatif dengan desain kausalitas	Hasil dari penelitian ini yaitu dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% adalah bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah dengan menyumbang presentasi sebesar 42%.

## **G. Landasan Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan pelayanan. Kualitas memiliki arti tingkat baiknya sesuatu.<sup>20</sup> Tingkat baiknya sesuatu hanya bisa diukur dengan apa yang telah diberikan oleh lembaga kepada konsumen. Tidak semua pelayanan yang diberikan oleh lembaga akan memenuhi kebutuhan konsumennya, sehingga jemaah tidak merasa puas dengan pelayanan.

Sedangkan pelayanan memiliki arti usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa.<sup>21</sup> Dalam artian lembaga selalu meningkatkan pelayanan yang sekiranya dibutuhkan oleh jemaah. Sebuah lembaga juga harus selalu melakukan evaluasi apa yang telah dilakukan untuk jemaah, apakah sudah memenuhi kebutuhan jemaah atau belum.

Selain pengertian di atas, para ahli juga mengemukakan pendapat mengenai pengertian terkait pelayanan. Berikut penjelasan mengenai pelayanan. menurut beberapa ahli, di antaranya:

---

<sup>20</sup> *KBBI daring*, 2016, Web. 21 Okt 2021.

<sup>21</sup> *KBBI daring*, 2016, Web. 21 Okt 2021.

### 1. Sutopo dan Suryanto

Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.<sup>22</sup> Usaha tersebut bisa berupa memperbaiki fasilitas travel, meningkatkan pelayanan terhadap jemaah, dekat dengan jemaah, menerima saran dan kritik dari jemaah. Dengan usaha yang maksimal, kecil kemungkinan jemaah tidak puas.

### 2. Grinroos

Pelayanan merupakan hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>23</sup>

### 3. Atep Adya Brata

Pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.<sup>24</sup>

Mewujudkan kepuasan terhadap jemaah merupakan cita-cita semua taravel. Penyediaan fasilitas yang baik menjadi salah satu jalan untuk memberikan kepuasan terhadap jemaah.

---

<sup>22</sup> Sirhan Fikri dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1, (Januari 2016), hlm. 121.

<sup>23</sup> Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon", *Jurnal Sekretari*, Vol. 4 No. 2, ( Juni 2017), hlm. 2.

<sup>24</sup> Imran, "Kualitas Pelayanan haji Di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)", *Skripsi* (Makasar: Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin, 2016), hlm. 21.

Dari beberapa pengertian mengenai kualitas pelayanan di atas, bahwasannya kualitas pelayanan Merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan (karyawan) terhadap konsumen dengan memberikan fasilitas yang bertujuan agar konsumen merasa puas. Kualitas Pelayanan yang baik akan memberikan efek yang baik juga terhadap lembaga.

b. Karakteristik Pelayanan

Lembaga atau travel tidak semuanya memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap jemaah. Untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jemaah, ada beberapa karakteristik yang dapat dijadikan sebagai dasar atau acuan, di antaranya yaitu:<sup>25</sup>

1. Pelayanan tidak dapat diraba, sifat pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan yang nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, keran pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

---

<sup>25</sup> Indra Kenedi dkk, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu", *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV No. 1, (Februari 2017), hlm. 39.

c. Komponen-komponen Pelayanan yang Baik

Komponen dalam sebuah pelayanan sangat penting, guna mempersiapkan pelayanan yang ingin dicapai (baik). Setidaknya pelayanan yang dimiliki minimal tidak berada di bawah standar yang telah ditentukan. Sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 disebutkan ada beberapa komponen standar yang menjadi acuan dalam pelayanan publik, di antaranya:<sup>26</sup>

1. Dasar hukum, adanya peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, harus adanya persyaratan yang terpenuhi dalam mengurus jenis pelayanan.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, merupakan tatacara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Biaya atau tarif, ongkos yang diberikan kepada penerima pelayanan dalam memperoleh pelayanan.
5. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Sarana dan prasarana (fasilitas), peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
7. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan baik itu berupa pengetahuan, keahlian, keterampilan ataupun pengalaman.

---

<sup>26</sup> Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?", *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11, No. 3, (September 2014), hlm. 442-443.

8. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh atasan atau pimpinan satuan kerja.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan dan tindak lanjut.
10. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
11. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian tentang pelayanan yang dilaksanakan.
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas bahaya, dan menimbulkan risiko keragu-raguan.
13. Evaluasi kinerja pelaksanaan, sejauh mana pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Banyak lembaga-lembaga atau travel yang berlomba-lomba untuk selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau jemaah. Sebuah pelayanan bisa dikatakan baik apabila sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau sesuai dengan yang dimiliki instansi pemberi pelayanan.<sup>27</sup> Dalam pengoperasiannya sebuah PPIU (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah) atau bisa disebut dengan travel umrah, sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 13 PMA No. 8 Tahun 2018 harus wajib memberikan pelayanan terhadap jemaah, di antaranya:<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *"Konsumen dan Pelayanan Prima"*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 104.

<sup>28</sup> Noor Hamid, *Op. cit.*, hlm. 386-387.

1. Bimbingan ibadah umrah
  2. Transportasi jemaah
  3. Akomodasi dan konsumsi
  4. Kesehatan jemaah
  5. Perlindungan jemaah dan petugas umrah
  6. Administrasi dan dokumentasi umrah
- d. Strategi-Strategi Mewujudkan Pelayanan Yang Baik

Perusahaan atau lembaga dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelanggan atau jemaah. Di sisi lain pelanggan atau jemaah akan memberikan apresiasi yang baik karena pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Berikut beberapa strategi-strategi yang bisa mewujudkan pelayanan menjadi baik:<sup>29</sup>

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola ekspektasi pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas layanan
4. Mendidik konsumen tentang layanan
5. Menumbuhkan budaya kualitas
6. Menciptakan automating quality
7. Menindaklanjuti layanan
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

---

<sup>29</sup> Fandy Tjiptono, “*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hlm. 182-189.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada riset pertamanya Tahun 1985 dalam meneliti sejumlah industri jasa berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan. Setelah itu mereka dalam riset keduanya pada Tahun 1988 menemukan adanya *overlapping*, sehingga mereka menyederhanakan menjadi lima, yaitu sebagai berikut.<sup>30</sup>

1. Bukti Fisik (*tangible*) : Penampilan fasilitas fisik, peralatan.
2. Keandalan (*reliability*) : kesesuaian pelayanan, konsisten, terpercaya dan akurat.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) : memberikan jasa dengan cepat, kemauan membantu, mendengarkan dan mengatasi keluhan jemaah.
4. Jaminan (*assurance*) : kemampuan menimbulkan keyakinan, kepercayaan janji kepada jemaah.
5. Empati (*emphaty*) : memberikan perhatian kepada jemaah.

**2. Kepuasan Jemaah**

a. Pengertian Kepuasan Jemaah

Kepuasan merupakan sikap seseorang yang merasakan kesenangan, karena kebutuhan yang ia inginkan terpenuhi, baik itu berupa jasa ataupun materi.<sup>31</sup> Selain pengertian di atas, berikut ada pengertian mengenai kepuasan menurut beberapa ahli, di antaranya:

---

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm. 174-174.

<sup>31</sup> *KBBI daring*, 2016, Web. 21 Okt 2021.

### 1. Kolter

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.<sup>32</sup> Seorang konsumen atau jemaah tentunya mempunyai harapan yang lebih terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau travel. Setelah jemaah mendapatkan pelayanan dari travel, maka jemaah akan membandingkan pelayanan tersebut dengan harapannya, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapannya atau belum.

### 2. Tse dan Wilton

Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap respons ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>33</sup> Tidak sedikit travel yang memberikan pelayanan terhadap jemaah yang tidak sesuai dengan harapan jemaahnya. Dengan hal tersebut jemaah merasakan ketidaksesuaian dengan harapan sebelumnya ataupun kinerja yang diberikan oleh travel kurang maksimal.

### 3. Zeithaml dan Bitner

Kepuasan merupakan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum

---

<sup>32</sup> Sirhan Fikri dkk, *Op.cit*, hlm. 122.

<sup>33</sup> *Ibid.*

menggunakan jasa tersebut.<sup>34</sup> Jemaah mempunyai persepsi berbeda-beda terhadap travel yang memberikan jasa kepadanya dan harapan yang berbeda-beda juga. Setelah jemaah mendapatkan pelayanan yang diberikan, jemaah akan membandingkan antara persepsi dan harapan dengan pelayanan tersebut.

Dari pengertian menurut para ahli di atas, bahwasannya Kepuasan merupakan perbandingan perasaan atau respon seorang konsumen yang dirasakan sebelum dan setelah kinerja yang dilakukan oleh karyawan (lembaga). Perasaan puas yang dirasakan oleh konsumen bisa saja sangat puas dan bisa juga perasaan puas yang masih berada di bawah rata-rata, sesuai dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan (lembaga).

#### b. Pengukuran Kepuasan Jemaah

Banyak hal yang bisa dilakukan oleh lembaga atau perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya menurut Kotler dan Armstrong yaitu:<sup>35</sup>

##### 1. Sistem keluhan dan saran

Sebuah lembaga bisa menyediakan formulir, kotak saran atau *hotline* dengan nomor gratis sehingga bisa memudahkan pelanggan untuk memberikan saran atau keluhan.

---

<sup>34</sup> Farida Jasfar, “Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa”, (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2012), hlm. 19.

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm. 21.

## 2. Survei kepuasan pelanggan

Sebuah lembaga bisa memberikan dalam bentuk kuesioner, bisa dengan wawancara secara langsung, via telepon atau dengan *email*.

## 3. Menyamar berbelanja

Karyawan sebuah perusahaan bisa menyamar sebagai pembeli untuk mengetahui produk atau jasa yang diberikan oleh lembaga sudah sesuai dengan standar lembaga atau belum.

## 4. Analisis pelanggan yang hilang

Melakukan analisis penyebab konsumen yang berhenti membeli atau berganti ke lembaga yang lain.

### c. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Jemaah

Menurut Lupiyaodi dan Hamdani mengemukakan bahwa terdapat faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (jemaah) yaitu pelanggan (jemaah) akan memberikan persepsi yang baik atau pelanggan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan baik juga.<sup>36</sup>

### d. Indikator Kepuasan Jemaah

Dalam kepuasan jemaah harus ada indikator yang berfungsi sebagai batasan-batasan dalam memberikan sebuah penjelasan, berikut indikator dalam kepuasan jemaah:<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Hilman Faza dan Widiyanto, "Studi Minat Mereferensikan Dalam Jasa Travel Umrah", *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 5, No. 1, (2016), hlm. 3.

<sup>37</sup> Yulia Vitasari, *Op.cit*, hlm. 48 – 49.

1. Kualitas produk layanan : produk layanan sesuai kebutuhan jemaah, tidak mengalami kesalahan atau error.
2. Kualitas pelayanan : pelayanan baik atau sesuai harapan.
3. Emosional : orang lain merasa kagum.
4. Harga bimbingan : harga sesuai dengan fasilitas, perincian harga bimbingan.
5. Biaya yang dikeluarkan jemaah : biaya tidak memberatkan, biaya dapat diangsur.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah**

Di era sekarang kepuasan pelanggan sangat diutamakan oleh lembaga, karena bisa mempengaruhi citra lembaga. Jika pelayanan yang diberikan baik maka citra lembaga menjadi baik dan bisa menguntungkan di kedua belah pihak, pelanggan akan merasa puas dan citra lembaga menjadi baik. begitu juga sebaliknya jika pelayanannya buruk, pelanggan dirugikan dan citra lembaga menjadi buruk juga atau juga bisa dikatakan saling merugikan di antara kedua belah pihak.

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat diukur dengan konsep SerQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang terdiri dari 5 (lima) indikator.

Indikator pertama yaitu bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan lembaga atau travel dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar atau khalayak. Penampilan dan kemampuan sarana dan

prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau tavel.<sup>38</sup>

Indikator kedua yaitu kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan lembaga atau travel dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen atau jemaah yang yang terdiri dari 2 (dua) dimensi, pertama kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua yaitu pelayanan yang diberikan akurat dan terpercaya tidak *error*. Kinerja lembaga harus sesuai dengan harapan konsumen atau jemaah berarti ketepatan waktu sangat diutamakan.<sup>39</sup>

Indikator ketiga ketanggapan (*responsiveness*) merupakan indikator yang ketiga yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan kesediaan penyedia pelayanan terutama sifatnya untuk membantu konsumen atau jemaah serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Indikator ini menekankan kepada sikap penyedia pelayanan yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.<sup>40</sup>

Indikator keempat jaminan (*assurance*) yang merupakan kemampuan penyedia layanan untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia pelayanan terutama

---

<sup>38</sup> Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 2, (Oktober 2010), hlm. 167.

<sup>39</sup> *Ibid*, hlm. 166.

<sup>40</sup> *Ibid*.

karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhannya. Mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh semua karyawan.<sup>41</sup>

Indikator kelima empati (*emphaty*) merupakan perhatian yang diberikan oleh lembaga atau travel secara individual terhadap konsumen seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha lembaga untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>42</sup>

Pada dasarnya kepuasan jemaah dapat didefinisikan sebagai perbandingan perasaan atau respon seorang konsumen yang dirasakan sebelum dan setelah kinerja yang dilakukan oleh karyawan (lembaga). Perasaan puas yang dirasakan oleh konsumen bisa saja sangat puas dan bisa juga perasaan puas yang masih berada di bawah rata-rata, sesuai dengan kinerja yang diberikan karyawan (lembaga).

Lima aspek indikator pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan lebih tinggi atau sama dengan harapan konsumen atau jemaah maka konsumen akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan lebih rendah dari harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas.

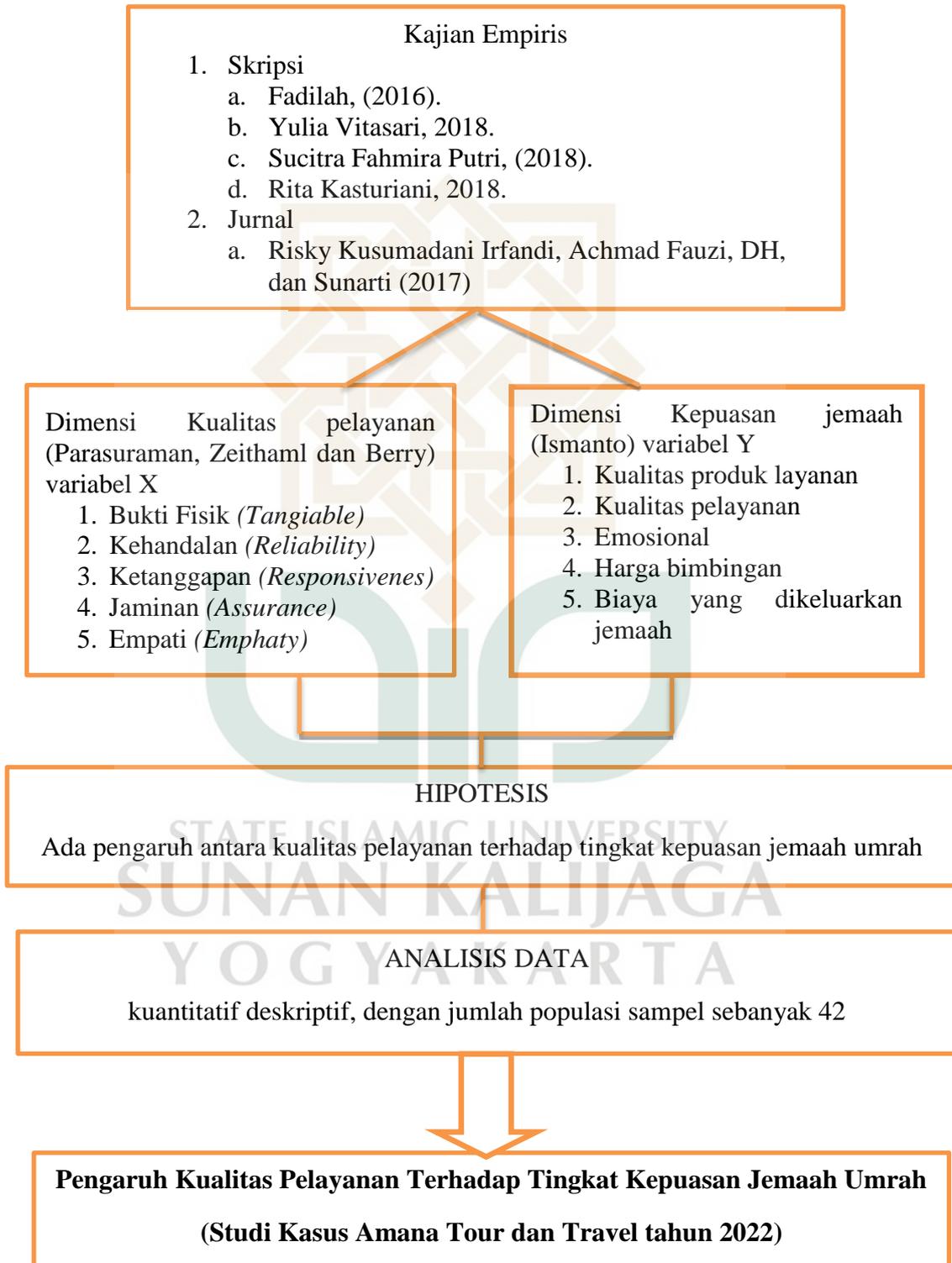
---

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> *Ibid*, hlm. 167.

**Tabel 1.2**

**Bagan kerangka pemikiran teoritik**



## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian yang bersifat sementara. Dikatakan sementara, karena jawaban baru didasarkan pada teori-teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>43</sup>

Hipotesis kerja atau bisa ditulis dengan “Ha” merupakan penerjemahan hipotesis penelitian secara operasional. Hipotesis ini digunakan untuk menolak atau menerima hipotesis nihil. Hal ini merupakan konsekuensi dari penolakan atau penerimaan hipotesis nihil, yakni yang menyatakan adanya hubungan antar variabel.<sup>44</sup>

Hipotesis nihil atau bisa ditulis dengan “Ho” merupakan hipotesis yang meniadakan perbedaan antar kelompok atau meniadakan hubungan sebab akibat antar variabel yang artinya selisih variabel pertama dengan variabel kedua adalah nihil.<sup>45</sup>

Untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (tingkat kepuasan), maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di Yogyakarta (studi kasus Amana Tour dan Travel tahun 2022).

---

<sup>43</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 99.

<sup>44</sup> Dodiet Aditya Setyawan, “*Hipotesis*”, (Kemenkes RI Politeknik Kesehatan Surakarta, 2014), hlm. 7.

<sup>45</sup> *Ibid.*

Ho: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di Yogyakarta (studi kasus Amana Tour dan Travel tahun 2022).



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab yang telah diuraikan di atas, maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel X terhadap variabel Y atau “Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di Amana Tour dan Travel tahun 2022”, karena nilai  $t$  (korelasi) hitung  $< t$  tabel ( $1,169 < 1,682$ ).

Uji koefisiensi determinan menghasilkan nilai  $R$  sebesar 0,182 dan  $R$  Square 0,033 atau 3,3% variasi tingkat kepuasan bisa dijelaskan oleh variasi dari satu variabel independen (kualitas pelayanan) dengan indikator yang mempengaruhi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dan sisanya yaitu 96,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan oleh di penelitian ini.

#### B. Saran

1. Bagi Amana Tour dan Travel, kualitas pelayanan yang diberikan sudah amat baik. Maka dari itu pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus bisa meningkatkan lagi terkait kualitas pelayanan yang diberikan, seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jemaah. Selain itu pihak-pihak terkait juga harus meningkatkan faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, sehingga jemaah

merasakan kepuasan terkait pelayanan yang diberikan di Amana Tour dan Travel.

2. Tingkat kepuasan jemaah di Amana Tour dan Travel menunjukkan kategori yang amat baik, dengan demikian pihak-pihak terkait harus bisa mempertahankan kualitas pelayanannya dan bisa meningkatkannya. Selain itu pihak-pihak terkait harus bisa menciptakan kinerja yang optimal dan profesional agar jemaah umrah di Amana Tour dan Travel tidak merasakan kekecewaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, 94: 6. Semua terjemah ayat al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama Republik Indonesia, *lajnah pentashih mushaf Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Jam'iyah Khidam Al-Qur'an Al-Karim, 2013.
- Arischa, Suci, "Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru", *Jurnal FISIP*, Vol. 6: Edisi 1 Januari – Juni, 2019.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fadilah, "pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Adzikra Jakarta Selatan", *Skripsi*, Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016.
- Fatmawati dan Anggia Sari Lubis, "Pengaruh perilaku kewirausahaan terhadap kemampuan manajerial pada pedagang pakaian pasar pusat Kota Medan", *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, Medan: Universitas Muslim Nusantara Al Washilah, Vol. 1 No. 1, Februari, 2020.
- Faza, Hilman dan Widiyanto, "Studi Minat Merefereasikan Dalam Jasa Travel Umrah", *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 5, No. 1, Halaman 1-15, 2016.
- Fikri, Sirhan dkk, 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1, Januari, 2016.
- Hamid, Marwan, dkk, *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25*, Bireuen: edisi pertama, 2019.
- Hamid , Noor, *Manajemen Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- <https://www.google.com/amp/s/www.bareksa.com/berita/umroh/2020-02-10/kasus-gagal-berangkat-umroh-masih-terjadi-hindari-dengan-bareksaumroh/amp>
- <https://www.google.com/amp/s/www.suaramerdeka.com/nasional/amp/pr0487268/Indonesia-negara-kedua-dengan-jemaah-umrah-terbesar-di-dunia>

- Imran, “Kualitas Pelayanan haji Di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)”, *Skripsi*, Makassar: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Alauddin, 2017.
- Irfandi, Risky Kusumadani, Achmad Fauzi DH, Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada jemaah Umrah PT. Armina Mabror Kota Blitar Tahun 2012-2016)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 48, No 1 (Juli), 2017.
- Jasfar, Farida, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*, Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2012.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia *daring*, 2016.
- Kasturiani, Rita, ”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun”, *Skripsi*, Ponorogo: Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Iain Ponorogo, 2018.
- Kementerian Koordinasi, Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Republik Indonesia, Siaran Pers Nomor: 32/Humas PMK/II/2020.
- Kenedi, Indra dkk, “Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu”, *Jurnal, Pseudocode*, Vol. IV No. 1, Februari, 2017.
- Natoer, Ardiyan dkk, “Faktor-Faktor Demografi Yang Berdampak Terhadap Kepatuhan WP Badan (UMKM) Di Kota Palembang”, *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya, Vol. 2, No. 2, Juli, 2018.
- Noor, Muhammad, “haji dan Umrah”, *Jurnal Humanioran dan Teknologi*, Vol. 4, No. 1, Oktober, 2018.
- Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?”, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11, No. 3, September, 2014.
- Pradan, Sidik dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Putri, Sucitra Fahmira, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Studi Pada PT Amanah Mulia Wisata Bandung)”, *Skripsi*, Bandung: Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
- Setyawan, Dodiet Aditya, *Hipotesis*, Surakarta: Kemenkes RI Politeknik Kesehatan Surakarta, 2014.

- Silvia , Febi, “Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II”, *Skripsi*, Makassar: Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar, 2018.
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 2, Oktober : 164-173, 2010.
- Sudijono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suminar, Ratna dan Mia Apriliawati, “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon”, *Jurnal Sekretari*, Vol. 4 No. 2 – Juni, 2017.
- Syahrum dan Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI, 2012.
- Usmadi, “Pengajuan persyaratan analisis (uji homogenitas dan uji normalitas)”, *Jurnal Inovasi Pendidikan*, Sumatera Barat: FKIP Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Vol. 7, No. 1, Maret, 2020.
- Vitasari , Yulia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”, *Skripsi*, Semarang: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Walisongo, 2018.
- Widiyanto, Joko Widiyanto, “*SPSS for windows untuk analisis data statistik dan penelitian*”, Surakarta: Bp-Fkip UMS, 2010.