

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini pembahasan faktor manusia dalam ruangan lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang sangat ketat diberbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan, perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan di segala bidang. Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan tersebut.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan pada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Salah satu contoh industri atau bidang kerja yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan yaitu perusahaan travel haji dan umroh. Perusahaan travel haji dan umroh adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh.

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Sebagai perusahaan yang ingin terus berkembang PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru terus berusaha dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya melalui penawaran berbagai jenis produk dan layanan dengan keunggulan masing-masing seperti, paket reguler untuk umroh dan program haji. Penjualan tiket adanya pelayanan dari pembimbing sebelum keberangkatan, ketika pelaksanaan ibadah maupun sesudah pelaksanaan ibadah.

Kualitas pelayanan dapat menumbuhkan kepuasan kepada pelanggan. Karyawan PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru menyadari betul manfaat dari kepuasan jamaah, hal tersebut dapat dilihat dari keharmonisan hubungan antara perusahaan dengan jamaah. Dengan demikian, komitmen bagi perusahaan adalah memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada para jamaahnya.

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen ada beberapa faktor yang digunakan yaitu Faktor-faktor yang mendorong kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Irawan, 2004: 37). Berikut ini adalah data pra survey pada Travel Haji dan Umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru :

Tabel 1.1
Indeks Kepuasan Konsumen PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kualitas Pelayanan	15	12	3	0	0	30
		50%	40%	10%	0%	0%	100%
2	Kualitas Produk	8	13	6	3	0	30
		26,6%	43%	20%	10%	0%	100%
3	Harga	11	17	2	0	0	30
		36,6%	56,7%	6,7%	0%	0%	100%
4	Emosional	0	16	12	2	0	30
		0%	53,3%	40%	6,7%	0%	100%
5	Biaya	5	18	4	0	3	30
		16,7%	60%	13,3%	0%	10%	100%
Jumlah		39	76	27	5	3	150
Frekuensi		26%	50,7%	18%	3,3%	2%	100%

Sumber : PT. Joe Pentha Wisata, data diolah 2016

Berdasarkan tabel 1.1 di atas telah dilakukan pra survey terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan faktor-faktor kepuasan konsumen, dengan menyebarkan kuesioner dengan 30 responden hasilnya bisa dilihat berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen tertinggi terdapat pada kualitas pelayanan persentase yang menyatakan sangat setuju sebesar 50%, persentase setuju sebesar 40% dan persentase netral sebesar 10%. Dan dari keseluruhan rekapitulasi menunjukkan bahwa 39 tanggapan dengan persentase 26% menunjukkan bahwa sangat setuju, responden

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

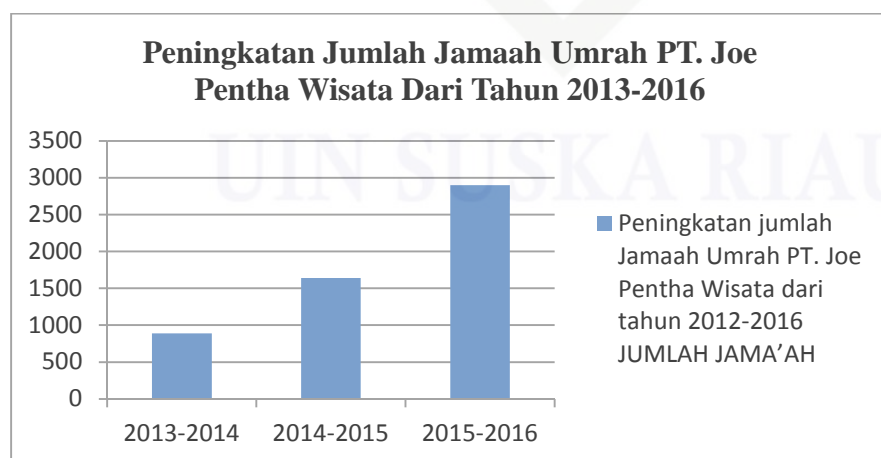
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menunjukkan bahwa 76 tanggapan dengan persentase 50,7 % menyatakan setuju, responden yang menunjukkan bahwa 27 tanggapan dengan persentase 18% menyatakan netral, responden yang menunjukkan bahwa 5 tanggapan dengan persentase 3,3% menyatakan tidak setuju, dan responden yang menunjukkan bahwa 3 tanggapan dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak setuju.

Kesimpulan dari perhitungan tingkat kepuasan konsumen melalui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen bahwa konsumen puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh jama'ah terhadap travel haji dan umroh PT. Joe Pentha wisata Pekanbaru setelah itu baru disusul oleh empat faktor lainnya yaitu kualitas produk, harga, emosional dan biaya. Alasan dari Konsumen puas terhadap kualitas pelayanan karena jama'ah sangat nyaman dan aman serta percaya kepada semua pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.

Berikut adalah Data jumlah jama'ah di tour dan travel di PT. Joe Pentha Wisata periode 2014-2016 di gambar 1.1

Gambar 1.1



Sumber : PT. Joe Pentha Wisata, data diolah 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada gambar 1.1 di atas menggambarkan jumlah jama'ah yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada periode tahun 2013-2014 jumlah jama'ah berjumlah 890. Pada periode tahun 2014-2015 jumlah jama'ah juga mengalami peningkatan yaitu sebanyak 1642. dan pada periode 2015-2016 peningkatan juga terjadi sangat signifikan yaitu sebanyak 2900 Jama'ah. Peningkatan ini terjadi karena kepercayaan para konsumen terhadap PT. Joe Pentha Wisata semakin meningkat guna untuk mengatasi kemungkinan terjadinya musibah perusahaan harus lebih bekerja keras lagi untuk mempromosikan berbagai keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan agar kepercayaan jama'ah semakin tinggi terhadap perusahaan tersebut. pertumbuhan jama'ah juga mengalami peningkatan pada periode tahun 2013-2014 sebesar 84,6 % . pada tahun berikutnya pertumbuhan jama'ah berkurang sedikit dari tahun sebelumnya sebesar 84,5 % . dan pada periode tahun 2015-2016 pertumbuhan jama'ah turun sangat jauh berkurang menjadi sebesar 76,6 % .

jika jumlah pertumbuhan konsumen dari tahun ke tahun menurun, untuk menjaga agar bagaimana jumlah pertumbuhan tidak menurun perusahaan harus lebih bekerja keras lagi dalam mempromosikan kelebihan-kelebihan perusahaan tersebut agar dapat menarik jumlah jama'ah yang lebih banyak lagi serta meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen serta kebutuhan yang mereka inginkan terpenuhi serta dapat menjadi daya ulang membeli penggunaan jasa di PT. Joe Pentha Wisata tersebut. kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif dimata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Akan tetapi dari sekian banyak pelanggan yang loyal dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan namun masih ada pelanggan yang merasa kurang puas dan mengklaim dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Berikut tabel 1.2 data jumlah komplain per januari – Oktober 2016 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Jumlah Komplain Jama'ah Tahun 2016

Bulan	Komplain yang diterima	Keterangan
Januari	3 komplain	Ketetapan waktu keberangkatan yang ditunda serta penyampaian informasi manasik yang terlambat.
Februari	1 komplain	Ketetapan waktu keberangkatan yang tiba – tiba ditunda.
Maret	2 komplain	Informasi tentang pelunasan dan penyampaian informasi manasik yang terlambat
April	1 komplain	Ketetapan waktu keberangkatan yang tiba – tiba ditunda.
Mei	-	-
Juni	-	-
Juli	2 komplain	Sikap dan tutur bahasa karyawan yang kurang sopan
Agustus	1 komplain	pelayanan leader disaat di Mekkah dan di Madinah yang kurang memuaskan
September	1 komplain	Pelayanan ustad pembimbing yang kurang memuaskan
Oktober	2 komplain	Pelayanan team hadling saat keberangkatan dan pelayanan leader disaat dimekkah dan di madinah kurang memuaskan
November	5 Komplain	Ketetapan waktu keberangkatan yang ditunda
Desember	7 Komplain	Ketetapan waktu keberangkatan yang ditunda serta pemberitahuan jadwal manasik yang mendadak

Sumber : PT. Joe Pentha Wisata, data diolah 2016

Berdasarkan tabel 1.2 di atas maka dapat diketahui bahwa jumlah komplain terhadap kualitas pelayanan yang di rasakan setiap jama'ah PT. Joe Pentha Wisata pada tiap bulannya tidak stabil. Berdasarkan data komplain yang diatas menjelaskan bahwa komplain yang paling banyak diterima oleh karyawan adalah mengenai ketetapan waktu keberangkatan yang ditunda serta penyampaian

manasik yang terlambat. Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa masih ada komplain yang diterima oleh perusahaan diakibatkan sedikitnya terjadi pemberian informasi yang kurang baik serta jadwal penundaan keberangkatan dan lain-lain. Dalam hal ini PT. Joe Pentha Wisata yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan calon jama'ah (konsumen) umrah, dalam menjalankan usahanya berusaha memaksimalkan kualitas jasa untuk mendapatkan loyalitas calon jama'ah umroh dengan mengukur secara eksplisit persepsi mengenai pentingnya unsur-unsur layanan jama'ah yang berbeda antar segmen pasar, perusahaan yang diidentifikasi dan mengalokasikan penawaran layanan yang cocok untuk mengantisipasi perkembangan dunia usaha yang mengarah pada kualitas jasa.

Dari fenomena dilapangan dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi dari kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel indeks kepuasan konsumen dapat dilihat bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan perusahaan, kepuasan itu sendiri disebabkan oleh dimensi kualitas pelayanan yang menjadi daya tarik pelanggan.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk memilih judul mengenai: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Sebagai Pengguna Jasa Travel Haji Dan Umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru”**.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang akan dikaji dan dianalisa :

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Joe pentha Wisata pekanbaru?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Joe pentha Wisata pekanbaru?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Joe pentha Wisata pekanbaru?
4. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Joe pentha Wisata pekanbaru?
5. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Joe pentha Wisata pekanbaru?
6. Apakah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Joe Pentha Wisata?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kehandalan (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Joe Pentha wisata pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.
6. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Hasil Dari laporan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan sasaran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan proses pengambilan keputusan yang menyangkut pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Joe Pentha Wisata pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penulis

Hasil dari laporan ini akan memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawancara tentang dunia bisnis perjalanan haji dan umroh, terutama mengenai ilmu manajemen pemasaran dalam hal pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru.

3. Universitas

Hasil laporan penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan suatu manfaat tambahan wacana informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa dan pihak lain.

1.5. Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulisan ini, berikut ini penulis akan menjelaskan dengan singkat bab demi bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pertama dalam penulisan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai pengertian pengertian jasa, karakteristik jasa, klasifikasi jasa, pengertian kualitas pelayanan, model kualitas pelayanan, pengertian kepuasan pelanggan serta hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan kondisi secara umum lokasi penelitian yang meliputi: sejarah singkat perusahaan, lokasi penelitian, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menyajikan hasil penelitian yang terdiri dari data jumlah jama'ah umrah, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang mengambil beberapa kesimpulan dan mencoba memberikan saran-saran sebagai sumbangan dari pemcahan masalah.

DAFTAR PUSTAKA