



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.

TUGAS AKHIR
UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS
PELANGGAN JASA HAJI DAN UMRAH PADA PT.
MUHIBBAH MULIA WISATA PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Muda (A.Md)
Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan*



OLEH :

TRI ASTUTI
NIM. 01770223580

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN
SYARIF KASIM PEKANBARU

RIAU

2020



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.

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : TRI ASTUTI
 NIM : 01770223580
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 JUDUL SKRIPSI : UPAYA PENINGKATKAN LOYALITAS
 PELANGGAN JASA HAJI DAN UMRAH PADA PT.
 MUHIBBAH MULIA WISATA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING

Lusiawati, SE, MBA
NIK. 19780527 200710 2 008

MENGETAHUI

Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Prof. Dr. Leny Nofianti MS, SE, M.SI, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan

Qomariah Lahamid SE, M. SI
NIP. 19750704 200710 2 001



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.

**LEMBAR PEGESAHAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Tri Astuti
 NIM : 01770223580
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi Studi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul : **UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN
 JASA HAJI DAN UMRAH PADA PT. MUHIBBAH
 MULIA WISATA PEKANBARU**
 Hari/Tanggal : Kamis, 16 April 2020

Panitia Penguji

Ketua

Qomarial Lahamid SE. M. SI

NIP. 19750704 200710 2 001

Anggota

Penguji I

Putriana, SE, MM

NIP. 19691120 2007 01 2 023

Penguji I

Fitri Hidayati, SE, MM

NIP. 130 411 018



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Upaya Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Haji dan Umroh pada PT.Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”**. Alhamdulillah dengan usaha dan keyakinan penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penyajiannya, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritikan juga saran dari pembaca demi kesempurnaan laporan ini. Penulisan laporan ini merupakan rangkaian dari proses pendidikan dan syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis juga mengucapkan ribuan terimakasih yang sebesar besarnya atas segala bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang penulis terima dari:

1. Kedua orang tua Ayahanda Yulisman dan Ibunda Darni Suprianti yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik dan selalu memberi kasih sayang sehingga sampai pada perguruan tinggi saat ini.
2. Bapak Prof. Dr Ahmad Mujahiddin, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Dekan Dr.H.Muh Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

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

4. Ibu Dr. Lenny Novianti, M.S., SE, M.Si., Ak selaku wakil Dekan I fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Ibu Qomariah Lahamid, SE., Msi selaku ketua program studi D3 Manajemen Perusahaan beserta Ibu Abdiana Ilosa, SAP., MPA selaku Sekretaris Jurusan.
6. Lusiawati, SE, MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, serta ilmu serta masukan masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
8. Pimpinan dan segenap karyawan PT. Muhibbah Mulia Wisata yang tidak mungkin disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat penulis, dan semua anggota kelas D3 Manajemen Perusahaan/MP C angkatan 2017. Terimakasih atas dukungan, motivasi, dan bantuannya. Serta teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu seperjuangan Mahasiswa/I jurusan D3 Manajemen Perusahaan UIN SUSKA RIAU.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat.

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

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir ini masih terdapat kelemahannya, untuk itu penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan tugas akhir ini di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 2020

Penulis

TRI ASTUTI
NIM. 01770223580



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.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	8
2.2 Struktur Organisasi PT. Muhibbah Mulia Wisata	9
2.3 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>) PT.Muhibbah Mulia Wisata.....	10
2.4 Visi, Misi dan Motto PT. Muhibbah Mulia Wisata.....	12
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
3.1 Tinjauan Teori	13
3.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
3.1.2 Jenis Pelanggan dalam Sistem Kualitas Modern	13
3.1.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
3.1.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
3.1.5 Prinsip-Prinsip Loyalitas	16
3.1.6 Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas	17
3.1.7 Pengertian Jasa	17
3.1.8 Karakteristik Jasa	18
3.1.9 Dimensi Kualitas Jasa	19
3.1.10 Ciri-Ciri Jasa	20
3.1.11 Pengertian Pelayanan	21

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.

3.1.12 Bentuk-Bentuk Pelayanan	21
3.1.13 Haji	22
3.1.14 Umrah	24
3.1.15 Pandangan Islam Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
3.2 Tinjauan Praktek	27
3.2.1 Aktivitas PT. Muhibbah Mulia Wisata.....	28
3.2.2 Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Jasa Haji dan Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata.....	30
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	41
4.2 Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

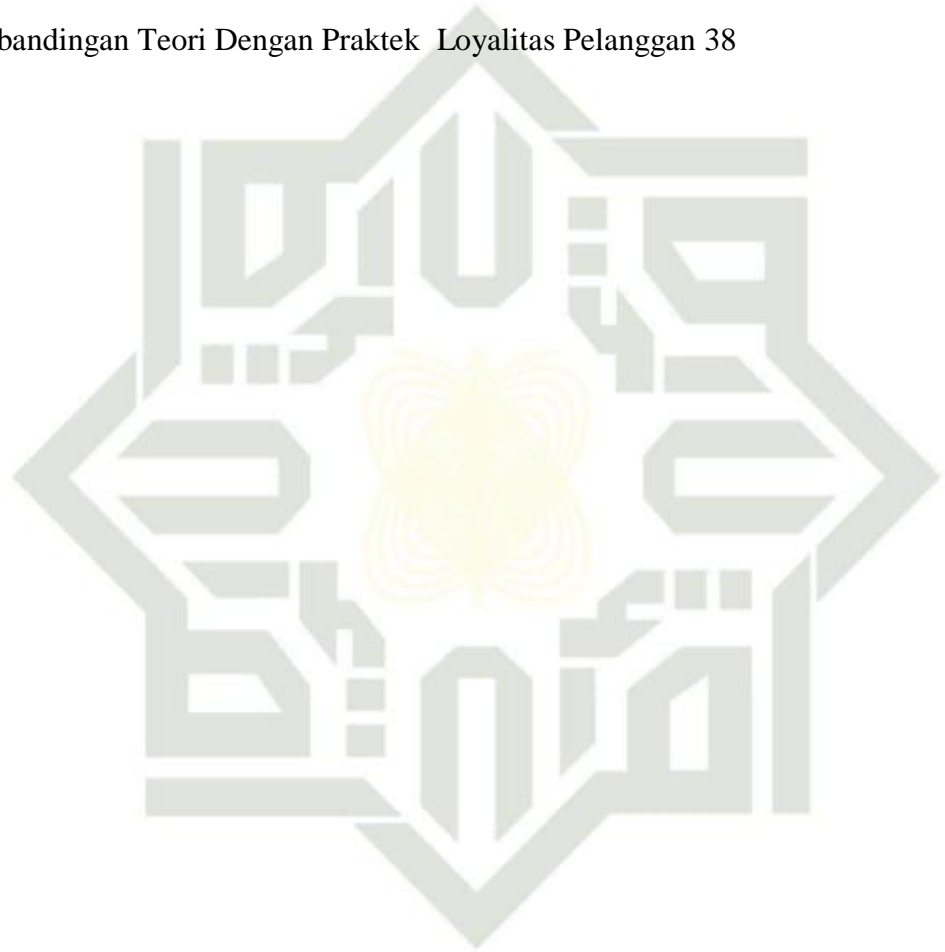
LAMPIRAN

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata	4
Tabel 3.1 Jumlah Jamaah Umrah yang Loyal PT. Muhibbah Mulia Wisata ..	34
Tabel 3.2 Perbandingan Teori Dengan Praktek Loyalitas Pelanggan	38



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Muhibbah Mulia Wisata	10
--	----



- 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 mengumunkan 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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Seorang pemasar sangat mengharapkan akan dapat mempertahankan pelanggannya dalam waktu yang lama. Sebab apabila perusahaan memiliki seorang pelanggan yang loyal, maka hal ini dapat menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Pelanggan tersebut tidak hanya terus menerus menggunakan produk atau jasa perusahaan, tetapi dengan sendirinya pelanggan tersebut juga akan merekomendasikan kepada orang sesuai dengan pengalaman yang ia rasakan.

Pelanggan yang loyal secara tidak langsung dapat membantu perusahaan dalam mempromosikan produk atau jasa kepada orang-orang terdekatnya. Tentu saja hal ini akan sangat membantu perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru. Pelanggan yang loyal mempunyai kecenderungan lebih rendah untuk berpindah merk kepada produk atau jasa pesaing. Dengan kata lain, orang yang loyal terhadap suatu produk maka ia akan terus menggunakan produk tersebut. Meskipun ada kenaikan harga akan produk tersebut, ia tidak akan terpengaruh dan akan tetap membelinya serta tidak akan berniat untuk pindah ke produk lain.

Seorang pelanggan itu dapat dikatakan sebagai pelanggan yang loyal apabila seorang pelanggan tersebut mempunyai komitmen yang kuat untuk membeli dan mengkonsumsi barang tersebut secara rutin. Pemasar harus

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

mengetahui bagaimana cara yang harus ditempuh untuk membentuk loyalitas pelanggan. Cara yang paling klasik digunakan untuk membentuk loyalitas pelanggan dapat dimulai dengan memberikan kualitas produk yang lebih unggul jika dibandingkan dengan produk lain yang sejenis, memberikan pelayanan yang terbaik dan harga yang relatif lebih murah atau setidaknya tarif yang sama.

Ada dua hal penting yang dapat ditarik dari perbedaan antara loyalitas yang diniatkan dan loyalitas yang sesungguhnya. Pertama, kepuasan konsumen pada kenyataannya memang sangat mempengaruhi kemungkinan bahwa mereka akan kembali lagi, akan tetapi kepuasan tersebut hanyalah satu dari banyak faktor yang menentukan loyalitas sesungguhnya. Kedua, dampak kepuasan terhadap loyalitas akan berbeda untuk setiap jenis bisnis. Oleh karena itu, dari kedua faktor penentu itu harus dapat memahami agar dapat menentukan seberapa pentingnya kepuasan pelanggan bagi perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan berdasarkan pengalaman dari pembelian sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, pelayanan yang baik, serta kemampuan pelayanan dalam memberikan penjelasan tentang informasi yang dibutuhkan oleh seorang pelanggan.

Apabila seorang pelanggan sudah merasa puas dan menjadi loyal terhadap suatu produk atau jasa, maka orang tersebut tidak akan ada niat

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

sedikitpun untuk beralih ketempat lain. Sebaliknya jika orang tersebut tidak puas maka mereka akan mencari ketempat lain untuk mendapatkan apa yang mereka harapkan dari suatu produk atau jasa.

PT Muhibbah Mulia Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa tour dan travel, melayani haji, umrah, tour out/in bound tour, ticketing, pengurusan visa, passport, hotel reservation dan pengiriman barang. Pelayanan yang dilakukan PT. Muhibbah dalam meningkatkan jumlah pelanggan adalah fokus kepada kepuasan pelanggan yaitu dengan berusaha memenuhi harapan pelanggan, melangkah lebih jauh dari dugaan pelanggan dan berbuat sesuatu yang lebih dari pada yang diharapkan pelanggan sehingga mereka tertarik untuk kembali. Ketika menggunakan jasa PT. Muhibbah, pelanggan mengadakan penilaian. Adapun aspek yang dinilai termasuk fasilitas dan layanan yang diberikan pada pelanggan.

PT. Muhibbah Mulia Wisata juga harus memperhatikan berbagai perkembangan yang terjadi di pasaran supaya pelanggan tidak beralih ke travel lain. PT. Muhibbah perlu mengambil suatu cara untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan memunculkan hambatan supaya pelanggan yang sudah ada tidak mudah beralih ke travel lain yang sejenis. Para pelanggan akan cenderung mengurungkan niat untuk beralih ke travel lain apabila dirasakan suatu ketidakpastian serta memungkinkan kemunculan suatu resiko jika pelanggan beralih ke travel lainnya.

Adapun data jumlah jamaah umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

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.

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata

NO	TAHUN	JUMLAH UMRAH
1	2015	1.546 orang
2	2016	1.235 orang
3	2017	1.633 orang
4	2018	1.473 orang
5	2019	1.264 orang

Sumber: PT. Muhibbah Mulia Wisata

Tabel diatas menunjukkan jumlah jamaah umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata dari tahun 2015 berjumlah 1.546 orang, 2016 berjumlah 1.235 orang, 2017 berjumlah 1.633 orang, 2018 berjumlah 1.473 orang, 2019 berjumlah 1.264 orang, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah jamaah setiap tahun mengalami peningkatan dan penurunan. Jumlah jamaah paling meningkat pada tahun 2017, sedangkan menurun pada tahun 2016. Dari tabel tersebut dapat kita lihat bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata mempunyai fasilitas dan pelayanan yang bagus.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih luas lagi tentang peningkatan loyalitas PT. Muhibbah Mulia Wisata. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Upaya Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Haji dan Umroh pada PT.Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka perumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

“Bagaimana upaya peningkatan loyalitas pelanggan jasa umroh dan haji pada PT.Muhibbah Mulia Wisata”.

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

13 Tujuan dan Manfaat penulisan Laporan

13.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah Untuk mengetahui upaya peningkatan loyalitas pelanggan jasa umroh dan haji pada PT.Muhibbah Mulia Wisata.

13.2 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa :

1. Bagi peneliti
Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
2. Bagi perusahaan
Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai upaya peningkatan loyalitas pelanggan jasa, agar bisa berjalan sesuai harapan dan tercapainya suatu tujuan perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

14 Metodologi Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada di Pekanbaru dengan objek penelitian pada PT. Muhibbah Mulia Wisata yang lokasi Jl. Kartini No.1. waktu penelitian dilakukan tanggal 30 Januari sampai bulan Maret 2020.

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. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan dua jenis data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil penelitian dilapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan dan staf lainnya di PT. Muhibbah Mulia Wisata

b. Data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh dari studi perpustakaan dan buku-buku penunjang lainnya yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara(*interview*)

Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

4. Analisa Data

Analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu memaparkan atau menggambarkan suatu keadaan fenomena yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan kemudian menganalisa data tersebut berdasarkan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah.

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

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Penulis membagi beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub-sub dengan uraian sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang permasalahan, tujuan, manfaat, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang sejarah berdirinya perusahaan PT. Muhibbah Mulia Wisata dan struktur organisasi serta bagian unit kerja karyawan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini membahas mengenai perilaku konsumen, loyalitas pelanggan, pelayanan, jasa, haji dan umrah.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang yang berkaitan dengan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Muhibba Mulia Wisata.

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

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru

PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa tour dan travel, melayani haji, umroh, tour out/in bound tour, ticketing, pengurusan visa, passport, hotel reservation dan pengiriman barang.

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 17 April 2000 dan disahkan oleh Departemen Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 18 Mei 2001. PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru adalah salah satu perusahaan yang mendapat izin penyelenggaraan Haji khusus dan Umrah dari kementerian agama. Izin Haji khusus SK D/521 2011 dan izin Umrah D/337/ 2010 sebagai manifestasi atas cita-cita, kreativitas dalam menyumbangkan tenaga, pikiran, dan pemberdayaan sumber daya manusia serta membantu tamu-tamu Allah Swt ke Baitullah.

PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru sendiri merupakan kantor pusat yang berada di Pekanbaru, Jl. Kartini No. 1 dan memiliki berbagai cabang di berbagai daerah. Perusahaan saat ini dipimpin oleh 1 pimpinan dan memiliki 8 karyawan. PT Muhibbah sendiri terbilang sudah lama berdiri sehingga sudah memiliki banyak kepercayaan dari masyarakat. Perusahaan pun sudah banyak memberangkatkan jamaah haji maupun umrah dari berbagai daerah.

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

2.2 Struktur Organisasi

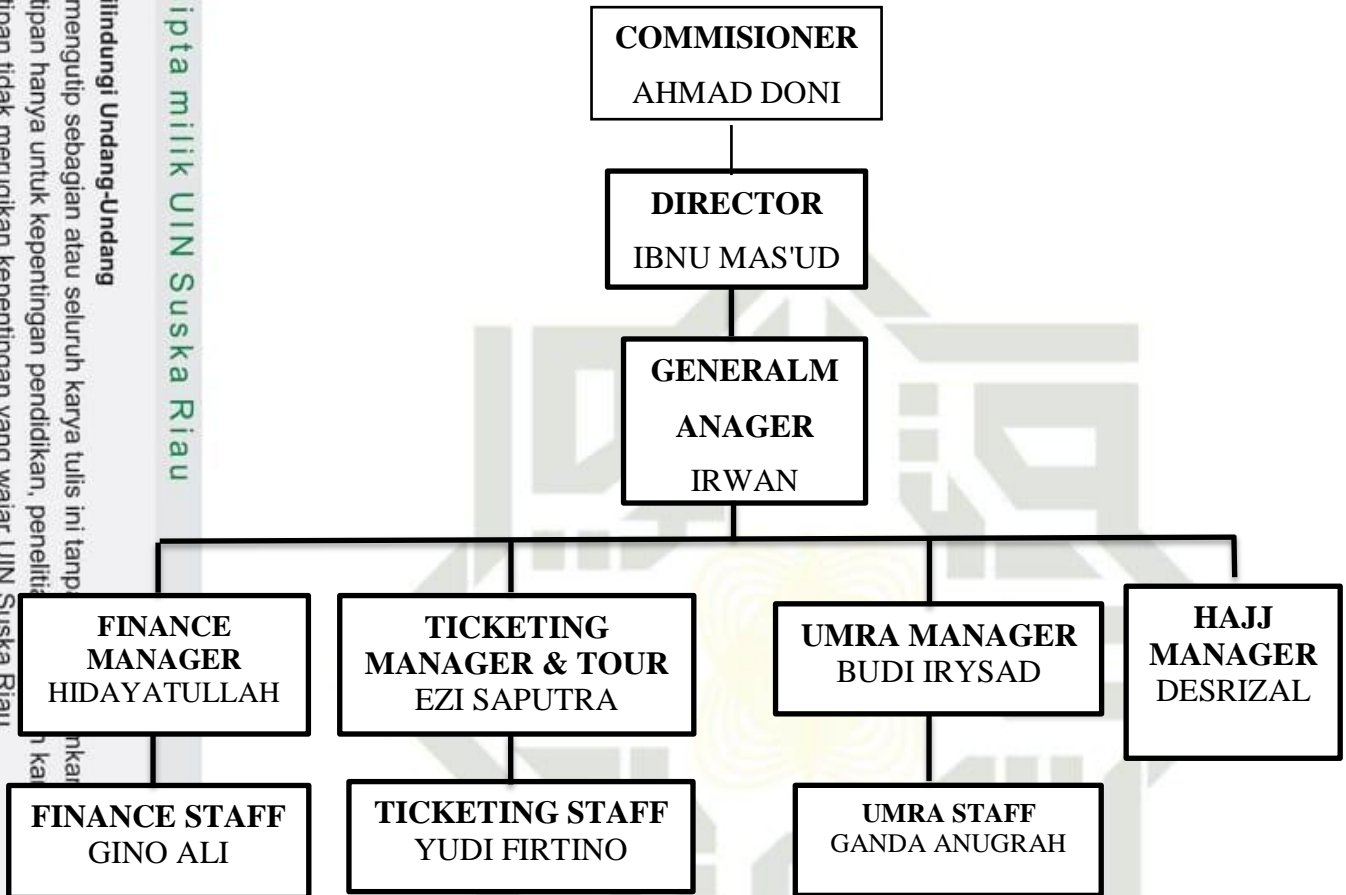
Organisasi merupakan sebagai kelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan yang bersama. Sedangkan yang dimaksud struktur organisasi adalah suatu manifestasi perwujudan organisasi yang menunjukkan hubungan antara otoritas dan tanggung jawab yang saling berinteraksi dari orang yang diberi tugas dan tanggung jawab atas aktivitas.

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam sebuah perusahaan batas-batas wewenang serta tanggung jawab dalam setiap bagian dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi berfungsi sebagai alat untuk membimbing kearah efisiensi dalam penggunaan pekerja dan seluruh sumber daya yang dibutuhkan dalam meraih organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pengumpulan data atau untuk tujuan lain yang wajar UIN Suska Riau.
 - 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.

Adapun struktur organisasi PT Muhibbah Mulia Wisata adalah :



2.3 Uraian Tugas PT. Muhibbah Mulia Wisata

1. Komisaris

Komisaris (dalam jumlah jamak disebut dewan komisaris) adalah sekelompok orang yang dipilih atau ditunjuk untuk mengawasi kegiatan suatu perusahaan atau organisasi.

2. Direktur

Direktur (dalam jumlah jamak disebut Dewan Direktur) adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin Perseroan terbatas (PT). Direktur dapat seseorang yang memiliki perusahaan tersebut atau orang

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.

profesional yang ditunjuk oleh pemilik usaha untuk menjalankan dan memimpin perseroang terbatas.

3. Manager

Manager adalah seseorang yang memimpin dan mengatur perusahaan dibawah direktur.

4. Divisi Keuangan

Divisi Keuangan adalah bagian dari sebuah oranisasi dalam perusahaan yang mengatur keluar masuknya uang.

5. Divisi Haji

Divisi Haji adalah bagian dari sebuah perusahaan yang bertugas mengurus segala yang berkaitan dengan Haji, mulai dari pendaftaran dan lainnya.

6. Divisi Umroh

Divisi Umroh adalah bagian dari sebuah perusahaan yang bertugas mengurus segala yang berkaitan dengan Umroh, mulai dari pendaftaran dan lainnya.

7. Divisi Ticketing & Tour

Divisi Ticketing & Tour adalah bagian yang betugas mengurus tiket untuk perjalanan wisata dan lainnya.

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

2.4 Visi, Misi dan Motto PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru

Dalam pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan untuk dapat mewujudkannya, dimana visi, misi dan motto perusahaan sebagai berikut:

2.4.1. Visi

Menjadi penyelenggara Haji Khusus dan Umroh dengan pelayanan berkualitas, aman terpercaya dan bimbingan ibadah sesuai Al Qur'an dan Sunnah.

2.4.2 Misi

1. Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dalam semua aspek operasional perusahaan
2. Memiliki Sumber Daya insani yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, profesional, serta ditopang oleh sistem IT yang handal dan mekanisme kerja kondusif, efektif dan efisien.
3. Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan
4. Senantiasa memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan berkesinambungan bagi segenap pemangku kepentingan muhibbah.

2.4.3 Motto

Ingat Umroh Ingat Muhibbah

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

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. PT Muhibbah Mulia Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam biro perjalanan wisata. Perusahaan memiliki 2 produk utama yaitu paket umrah dan haji. Dan adapun perjalanan wisata Perjalanan wisata sudah jarang dilaksanakan secara khusus, melainkan digabung menjadi satu paket dengan umrah, yaitu umrah plus dan paket tour. Umrah plus dan paket tour diantaranya adalah umrah plus Turki, umrah plus Aqsa dan umrah plus Mesir.
2. Upaya Meningkatkan loyalitas pelanggan Haji dan Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru sebagai berikut:
 - a. Mengenal konsumen, Konsumen adalah bagian yang terpenting dalam suatu perusahaan, karena itu karyawan perusahaan PT. Muhibbah Mulia Wisata dituntut untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumennya.
 - b. Lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani konsumen, bersikap lemah lembut dan ramah tamah merupakan salah satu etika pergaulan yang harus dipahami oleh karyawan PT. Muhibbah Mulia Wisata dengan baik.
 - c. Melayani dengan penuh rasa tanggung jawab, sebagai karyawan PT. Muhibbah harus punya prinsip bahwa kepuasan konsumen harus selalu menjadi nomor satu. Kalau konsumen merasa puas dengan pelayanan

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

yang diberikan, maka konsumen tersebut dengan sendirinya akan mengajak saudara atau teman-teman lainnya untuk ikut bergabung dengan PT. Muhibbah Mulia Wisata

- d. Melayani dengan simpatik, simpatik maksudnya memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak memberikan kesan buruk atau konsumen tidak nyaman atas pelayanannya.
- e. Melayani dengan serius, dengan prinsip berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, maka karyawan PT. Muhibbah Mulia Wisata dituntut untuk bisa bersikap sabar untuk menghadapi keluhan konsumen.

4.2 Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, maka untuk kemajuan dimasa yang akan datang penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan agar PT. Muhibbah Mulia Wisata dapat meningkatkan pelayanan yang bagus dan promosi yang lebih tinggi agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.
2. PT. Muhibbah Mulia Wisata agar meningkatnya loyalitas pelanggan maka PT. Muhibbah harus memberikan pelayanan yang bagus agar tercapainya kepuasan bagi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Achroni, Keen. 2015, Tipe Cerdit Menggenjot Penjualan Dan Omset. Cetakan Pertama, Yogyakarta: Literindo.

Assauri, Sofjan. 2012. *Strategi Marketing*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada

Dharma, Robby. 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi. (Vol. 6 No. 2, ISSN 2527-9483

Kasmir 2017, *Customer Service Excellent Teori dan Praktek*, Jakarta: Rajawali Pers.

Lupiyodadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Majid, Suharto Abdul. 2013. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi Edisi Pertama*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Ratna, Ririn Tri dan Aska, Mastuti. 2016. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Bogor. Ghalia Indonesia.

Ratnasari, Ririn Tri dan Aksa, Mastuti. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Sembiring, Inka Janita. Dkk. 2014 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). (Vol. 15 No. 1, Oktober 2014).

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan*. Bandung: Alfabetha.

Sopiiah dan Sangadji, Etta Mamang. 2016. *Salesmanship*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

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

Tiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Usman, Muchamad. Dkk. 2017 Sistem Informasi Panduan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Andriod. *Jurnal Sekolah Tinggi Elektronika dan Komputer (STEKOM) SEMARANG*. (Vol. 1 No.1, Desember 2017)



UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumunkan 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.

