

**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.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT. SILVER SILK TOUR AND
TRAVEL PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagai Syarat memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh :

ABDUL QADIR JAILANI

11544104356

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1442 H/2021 M**



Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak cipta dilindungi Undang-Undang
1. Uraian mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Uraian mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Uraian mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Uraian mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Abdul Qadir Jailani**
NIM : 11544104356
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru**

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 02 Juli 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 4 Juli 2021

Dekan,

Munron Rosidi, Ph. D
NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Khairuddin, M.Ag
NIP. 197208172009101002

Sekretaris/ Penguji II

Mublasin, M.Pd.I
NIP. 196805132005011009

Penguji III

Perdamaian Hsb, M. Ag
NIP. 196211241996031001

Penguji IV

Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 197102122003121002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya
Saya sebagai pembimbing skripsi saudara:

: Abdul Qadir Jailani

: 11544104356

: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah
PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk
di munaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.SOS).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk
diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima
kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui
Ketua Jurusan

Imron Rosidi, MA.Ph.D

NIP. 19811218 200901 1 006

Pembimbing

Dr. Arwan, M.Ag

NIP. 19660225 199303 1 002

Hak Cipta © UIN Suska Riau
 Diilang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 Diilang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta © UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PENGESAHAN

Nama : Abdul Qadir Jailani

NPM : 11544104356

Judul : “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru”.

Diseminarkan pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 01 Agustus 2020

Dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 23 November 2020

Penguji Seminar Proposal

UIN SUSKA RIAU

Nur Alhidayatillah M.I.Kom

NIK. 130417027

Muhlasin M.Pd.I

IP. 19680132005011009

© 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 mengacukan sumber.

a. P. Angguitan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan sains masalah.

b. P. Angguitan 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.



ABSTRAK

Nama : Abdul Qadir Jailani
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, perusahaan biro perjalanan umrah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah agar perusahaan biro perjalanan umrah tersebut dapat bersaing dengan perusahaan biro umrah lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah) dan melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan (jamaah umrah). Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah). Sample yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 54 responden. Pada penelitian ini digunakan data premier yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan objek jamaah umrah PT. Silver Silk Tour and Travel pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, proses penelitian bersifat deduktif dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis, hipotesis selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian inferensial yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan menyadarkan kesimpulan, serta jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah survey.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah uji korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru sebesar 0,801 tergolong kedalam katagori sangat kuat. Hasil penelitian menjelaskan adanya dampak yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru sebesar 64,1%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini dimiliki oleh UIN Suska Riau. Saleh Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

ABSTRACT

Name : Abdul Qadir Jailani
Department : Management of Dakwah
Title : The Effect of Service Quality on the Umrah Pilgrim's Satisfaction at PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru

Satisfaction is one's feelings after comparing the perceived performance or results in accordance with one's expectations. Therefore, an Umrah travel agency can improve the quality of services that will be provided to pilgrims so that it can compete with other Umrah agency companies. The purpose of this study is to look at the factors that influence customer satisfaction (Umrah pilgrims) and the influence of service quality on satisfaction (Umrah pilgrims). In measuring service quality, there are five dimensions of service quality including physical evidence, reliability, capture power, assurance, empathy for customer satisfaction (umrah pilgrims). The samples used in this study are 54 respondents. The premiere data is obtained from field research. The object of research is PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru. This study uses quantitative research methods. The concept or theory is used to answer the problem formulation so that hypotheses can be formulated. The hypothesis is then tested based on field data collection. The research design used in this study is inferential research, namely research that aims to test hypotheses to get a conclusion. The researcher uses survey. Based on the results of the research that has been carried out, the conclusion in this study is the correlation test between service quality and pilgrims' satisfaction at PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru is about 0.801 or very strong. The results of the study explain that there is a significant impact between service quality and pilgrims' satisfaction at PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru. The quality of services provided can increase the satisfaction of pilgrims at PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru about 64.1%.

Keywords: Service Quality, Pilgrims' Satisfaction.

UIN SUSKA RIAU



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

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru”, shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak dalam memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidaklah terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Teristimewa sekali buat kedua orang tua saya ALM. Ayahanda Ummi Dollah NST dan Ibunda Rostati, yang telah membesarkan serta mendo'akan penulis, dan telah banyak memberikan motivasi dan dorongan kepada anaknya sehingga skripsi ini selesai, tanpa mereka berdua penulis tiada artinya. Semoga Allah menjaga mereka dan penulis bermanfaat untuk membahagiakan mereka dunia wal akhirat.



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

2. Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Nurdin, MA selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, MA selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Kairuddin, S.Ag., M.Ag selaku sekretaris jurusan Fakultas Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Kepada Bapak Drs. Arwan, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Karyawan/wati Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
8. H. Fitriyadi, SE, selaku Owner PT. Silver Silk Tour and Travel beserta seluruh Karyawan/wati yang sudah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Kepada teman-teman kelas MTHU angkatan 2015 dan teman-teman KKN Desa Pulau Rumput 2018



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.

10. Kepada sahabat sejati Endro Astrijan dan Khairul Anam yang selalu memberikan masukan, dorongan, dan motivasi yang keras kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Oleh karna itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 28 Juni 2021

Penulis

UIN SUSKA RIAU

ABDUL QADIR JAILANI

NIM: 11544104356



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. PENEGASAN ISTILAH.....	4
C. RUMUSAN MASALAH.....	6
D. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL.....	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis.....	22
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Uji Asumsi Klasik	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
A. Sejarah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru	34
B. Visi Misi PT. Silver Silk	34
C. Struktur Organisasi PT. Silver Silk	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan Penelitian	48
C. Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru.	57
BAB VI PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60

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 TABEL

Tabel 2.1 Konsep Operasional Variabel Penelitian 24

Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment 32

Tabel 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 39

Tabel 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia 40

Tabel 5.3 Jumlah Responden Berdasarkan Profesi 40

Tabel 5.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 41

Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Bukti Fisik 41

Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Kehandalan..... 43

Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Daya Tanggap 44

Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Jaminan..... 45

Tabel 5.9 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Empati 46

Tabel 5.10 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Kepuasan Jamaah 47

Tabel 5.11 Hasil Uji SPSS Validasi Variabel X 50

Tabel 5.12 Hasil Uji SPSS Validasi Variabel Y 51

Tabel 5.13 Uji Realiabilitas..... 52

Tabel 5.14 Uji Normalitas Data Penelitian 52

Tabel 5.15 Analisa Regresi Linier Sederhana..... 54

Tabel 5.16 Interpretasi koefisien korelasi Product Moment 55

Tabel 5.17 Correlation 55

Tabel 5.18 Analisis Uji T Parsial Coefficients..... 57

Tabel 5.19 Koefisien Determinasi Model Summary..... 57

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.



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

A. LATAR BELAKANG

Sejalan dengan perkembangannya zaman yang semakin modern ini maka setiap perusahaan jasa berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan supaya dapat memenangkan persaingan tersebut. Untuk itu berbagai strategi dan kebijakan perusahaan harus selalu di efektifkan, dan selalu mengikuti perkembangan zaman yang semakin pesat ini. Hasilnya perusahaan yang unggul adalah perusahaan yang dapat meraih keuntungan besar melalui kepuasan konsumen pengguna jasa perusahaan tersebut.

Semakin dengan perkembangan zaman yang semakin pesat ini, banyak berdiri lembaga atau perusahaan menjalankan bisnis jasa, semakin banyak pesaing, maka semakin banyak pilihan bagi konsumen, bagi perusahaan yang tidak begitu memperhatikan layanan dan kepuasan konsumen maka tentu saja akan ditinggalkan oleh pelanggannya, di karenakan pelanggan lebih mementingkan kenyamanan dan keamanan sehingga menimbulkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan atau lembaga tersebut.

Pelanggan, tamu, klien, pembeli, ataupun pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri jasa. Namun sering kali ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni berada satu titik di bawah pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah fundamental bagi kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan.

Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada, karena mutu dan pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan utama perusahaan adalah bukan untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermutu, melainkan menghasilkan pelanggan yang puas dan setia. Dengan harapan pelanggan akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan jasa yang ada.

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendorong pangsa pasar atau perusahaan adalah kualitas pelayanan. Kualitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pelayanan yang bermutu atau kualitas pelayanan terpadu dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sistem, strategi, maupun manajemen yang ada dalam perusahaan di bidang jasa.

Menurut Titik Suryani, konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat di kelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk di pakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan konsumen akhir adalah memperoleh barang atau jasa bukan untuk di jual kembali, melainkan untuk di gunakan, baik untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.¹

Kegiatan ibadah umrah memiliki dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan masih di dalam tanah air (sebelum berangkat) dan pada pelaksanaan di mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek yang penting yang harus diperhatikan pembinaanya seperti pelayanan jasa (pembayaran setoran ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci pada saat pelaksanaan adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dan semakin meningkatnya perkembangan zaman, pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor terpenting. Oleh karena itu provider harus selalu memperhatikan kepuasan pelanggannya, contohnya dengan memberikan produk yang bermutu, lebih murah dan pelayan lebih baik dibanding provider lain. Suatu produk bisa di katakan bermutu apabila bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan

¹Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2003), h. 2.

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.



pelanggannya. Oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan sangatlah penting.²

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.³ Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang di konsumsi dapat di terima dan dapat dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.⁴ Kepuasan pelanggan itu dapat membuat nama perusahaan menjadi semakin baik di mata pelanggan dan calon pelanggan, karena pelanggan itu adalah salah satu media untuk promosi.

Menurut J. Supranto, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasanyakan nya sesuai dengan harapannya.⁵ Sedangkan menurut Freddy Rangkuti, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian.⁶

Dari kedua pengertian kepuasan tersebut, J. Supranto menyimpulkan bahwa pengertian kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan sama dengan yang di diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai yang di diharapkan, pelanggan akan sangat puas.⁷

Sedangkan menurut penulis kepuasan pelanggan adalah keinginan yang di harapkan oleh pelanggan sudah di berikan dengan sebaiknya sehingga pelanggan merasa puas.

Berdasarkan undang-undang 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah bahwa biro perjalanan wisata dapat di tetapkan

² J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.132.

³ Fandi Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service, Quality and Satisfactions*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h.192.

⁴ Sofjan Assauri, *Customer Service Customer Satisfaction*, tulisan utama: *Majalah Manajemen Usahawan Indonesia*, No 1, (Januari 2003), h. 28.

⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 233.

⁶ Freddy Rangkuti, *Measuring Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 30.

⁷J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, h. 224.

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.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut: ⁸

1. Terdapat sebagai biro perjalanan wisata yang sah.
2. Mempunyai kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.
3. Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah.

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dalam penyelenggaraan tidak di tangani langsung oleh pemerintah. maka peluang inilah yang di lirik oleh travel penyelenggara haji dan umrah berkompetisi untk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan paket dan program umrah yang menarik, meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.

Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan, bertanggung jawan kepada jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁹

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru**”

B. PENEGASAN ISTILAH

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Silver Silk Tour and Travel pekanbaru” penulis perlu mempertegas berbagai istilah dalam judul, terutama pada beberapa kunci yang menurut penulis anggap penting. Dengan maksud, untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan kesalah pahaman terhadap judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut:

⁸ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun, Pasal 2004, Pasal 44.* Departemen Agama Republik Indonesia:2009.

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9.

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

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Pengaruh

Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Dalam hal ini pengaruh condong kedalam sesuatu yang dapat membawa perubahan pada diri seseorang atau lebih tepatnya pada karyawan, untuk menuju arah positif.¹⁰

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Devis dalam Fandy Tjibtono adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹¹ Sedangkan kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.¹² Adapun yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga guna memenuhi harapan konsumen.

3. PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru

PT. Silver Silk Tour and Travel pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perjalanan udara, darat dan laut. Silver Silk merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tours & Travel , Penjualan tiket pesawat (online), perjalanan dalam dan luar negeri, Hotel Reservation yang berlokasi di Jl. Kaharuddin Nasution No.77, simpang 3 Pekanbaru.

¹⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996, h. 747.

¹¹ Fandy Tjiptono dan Gregoius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 110.

¹²Ibid., h. 180.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah pada PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru”.

D. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah diatas penulis memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam penenelitian ini yaitu:

- a. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah di PT. Silver Silk Tour and Travel.
- b. Untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah di PT. Silver Silk Tour and Travel.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian yang menarik dan dapat menambah wawasan khasanah keilmuan bagi para pembaca.

khususnya mahasiswa manajemen haji dan umrah, serta dapat berguna bagi banyak pihak terutama sebagai tambahan referensi.

- b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh PT. Silver Silk Tour and Travel dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pada jamah umrah di masa yang akan datang.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulis tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan konsep operasional yang di gunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validasi serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis mengemukakan sejarah PT. Silver Silk Tour and Travel kota Pekanbaru, visi, misi, struktur kepengurusan, dan tugas masing-masing divisinya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara dan angket yang telah di lakukan dan data-data mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Silver Silk Tour and Travel pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk PT. Silver Silk Tour and Travel 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.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL

A. Kajian Teori

Kajian teori dalam proses penelitian merupakan salah satu tahapan yang paling penting di pertahankan oleh para peneliti. Teori adalah serangkaian konsep, definisi, dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan.

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kotler adalah Keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹³

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai definisi kualitas yang dikemukakan oleh beberapa pakar adalah sebagai berikut:

1. Menurut Goetsh dan Davis yang dikutip dalam buku Fandy Tciptono mendefinisikan “kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁴
2. Menurut Gilmore yang dikutip dalam Majalah Manajemen Usahawan Indonesia mendefinisikan “kualitas sebagai derajat sejauh mana produk memenuhi suatu desain atau spesifikasi”.
3. Menurut *The American Society for Quality Control* dikutip dalam Majalah Manajemen Usahawan Indonesia mendefinisikan “kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karekteristik-karekteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten”. Dari definisi diatas kualitas menurut beberapa pakar tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kualitas adalah ciri-

¹³ Ibid., h. 95.

¹⁴ Fandy Tjiptono dan Gregoius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset,2000), h. 51.



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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ciri yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan. Sedangkan menurut istilah terdapat beberapa definisi, antara lain:

1. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.¹⁵
2. Kotler mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai sebagai segala tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh kepala pihak orang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁶

Pelayanan yang baik atau layanan yang prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

c. Dimensi Pengukuran Kualitas

Menurut Sviokla yang dikutip dalam buku Rambat Lupiyoadi dan Ahmad Hamdani kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut:¹⁷

1. Kinerja (*performance*): Kinerja disini merujuk pada karekter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek- aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum.
2. Keragaman produk (*feature*): dapat terbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa).

¹⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.1

¹⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 1997), h. 134.

¹⁷ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), Edisi Ke-2, jilid I, h. 176-179.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
3. Keandalan (*reliability*): Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak andal mengalami kerusakan.
 4. Kesesuaian (*corformance*) : Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
 5. Daya Tahan (*durability*) : Ukuran daya tahan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis, daya tahan suatu produk didefinisikan sebagai jumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, daya tahan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
 6. Kemampuan Pelayanan (*serviceability*): Kemampuan pelayanan bias juga disebut juga dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan, pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya. Variable- variabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standar perorangan mengenai pelayanan yang diterima. Di mana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen.



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.
7. Estetika (*easthetics*): Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat bagaimana dari suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa, maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dengan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*): Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun umumnya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama dan negara produsen. Ketahanan produk misalnya, dapat menjadi hal yang sangat kritis dalam pengukuran kualitas produk.

d. Kualitas Pelayanan

Dalam dunia bisnis mengenal ungkap “*Every Bussines is a Service Business*”. Semakin hari, aspek pelayanan semakin mendapatkan perhatian, bahkan untuk perusahaan bukan jasa (pelayanan). Perusahaan manufaktur pun menyadarinya bahwa tanpa pelayanan yang baik, setinggi apapun kualitas produknya, kalau tidak dibarengi dengan pelayanan, pelanggan akan lari ke produk pesaing.¹⁸

Dalam islam, kualitas pelayanan yang baik dilakukan tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen ataupun jamaah semata, namun dalam islam memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain memang telah diperintahkan Allah SWT dan dianjurkan.

Sebagaimana dalam surat Luqman ayat 18-19:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ

﴿ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْظُضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴾

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. Dan

¹⁸ M. Taufik Amir, *Manajemen Ritel, Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern* (Jakarta: PPM, 2004), h. 26.



seperhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk itulah suara kedelai.” (**Luqman: 18-19**)

Berdasarkan dalil diatas, pelayanan yang baik harus dilaksanaka pada segala kegiatan termasuk kegiatan ekonomi (bermuamalah).

Salah satu factor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan jasa dalam memuaskan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan (kualitas jasa). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sector jasa, yaitu: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, perbankan ritel dan pialang sekuritas.

SERVQUAL (*Service Quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan yang mereka terima atau peroleh. SERVQUAL (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan.

Jika kenyataan lebih dari yang mereka harapkan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak berkualitas apabila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan disebut memuaskan.

e. **Komponen Kualitas Pelayanan**

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama yaitu:

a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical Quality* dapat diperinci lagi menjadi:

1. *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat di evaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
2. *Experience Quality*, yaitu kualitas hanya bila dievaluasi pelanggan setelah

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.

© **Rahmatul Huda** / **UIN Suska Riau** / **State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**



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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.

3. *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- b. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya Tarik khusus suatu perusahaan.

f. Dimensial Kualitas pelayanan (SERVQUAL)

Menurut Alexandria dan Curry, Adrienne “Service improvements in public services using **Servqual**”, Managin Service Quality, perwujudan kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:¹⁹

- a. Keandalan (*reability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Daya tangkap (*Comprehension*) : Ketepatan dalam Mendengarkan, Memahami, dan Menyelesaikan keluhan pelanggan.
- c. Jaminan (*assurance*): pengetahuan, kemampuan, dan kesepanan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- d. Empati (*empathy*): memberika perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Bukti Fisik (*tangible*): kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa, ini mencakup antara lain: fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Kepuasan Pelanggan

- a. Definisi Kepuasan Pelanggan

¹⁹ Aviliani dan Wilfridus, *Mebangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, Tujuan Utama: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia, no 5 (1997), h. 10-11.



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.

Menurut Kotler dan Keller dikutip dari buku manajemen pemasaran, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.²⁰

Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu modal bagi suatu perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan bisnis. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengertian kepuasan pelanggan, penulis mengedepankan pengertian kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa pakar diantaranya:

- a. Menurut Freddy Rangkuti, “kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian.”²¹
- b. Menurut Oliver yang dikutip dalam buku J. Supranto “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya”.²²

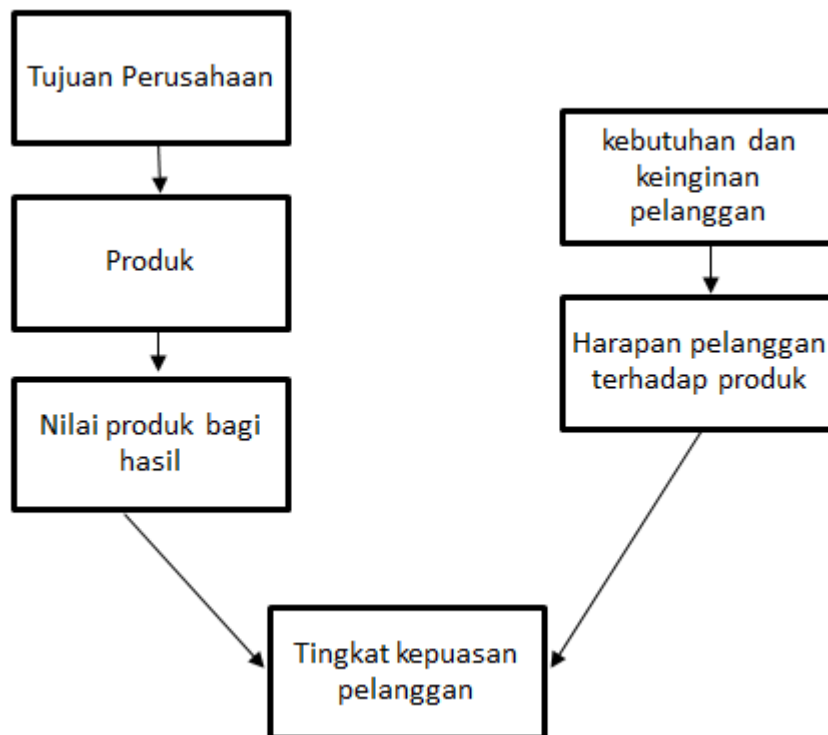
Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan pelanggan terhadap sesuatu perusahaan tertentu, karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

²⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan pengendalian*, h. 47.

²¹ Freddy Rangkuty *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 30.

²² J supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 33.

BAGAN



Sumber: Freddy Rangkyu, *Meaning Customer Satisfaction*, Jakarta.

Howard and Sherth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu situasi positif pembeli berkenaan dengan kesepadaan atau tidak kesepadaan antara hasil yang di dapat dengan pengorbanan yang di lakukan. Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan atau jamaah sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel et.all menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan atau jamaah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasilnya memenuhi harapan.²³

Menurut Geise dan Cote dikutip dalam buku Fandi Tjiptono, ketiadaan consensus mengenai definisi kepuasan pelanggan bisa membatasi kontribusi riset

²³ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, h. 349



kepuasan pelanggan terutama dalam hal penentuan definisi yang sesuai untuk konteks spesifik.²⁴

a. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Peralatan perusahaan dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam beragam dari yang sederhana hingga yang canggih, adapun metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:²⁵

1. System keluhan dan sasaran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat mudah pelanggannya memberikan saran atau keluhan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa system keluhan dan saran dapat menggambarkan secara jelas kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei secara berkala.

Menurut Freddy Rangkuti pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan cara berikut:²⁶

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.

b. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yakni mengenai seberapa besar harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

c. *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance Performance Analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

²⁴ Ibid., h. 350.

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 48.

²⁶ Freddy Rangkuty, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta Rineka Cipta, 2011),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. *Ghost Shopping*
Metode ini dilaksanakan dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan (pembeli potensial) produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalamannya dalam pembelian produk tersebut.

4. *Lost Customer Analysis*
Metode ini sedikit unik, perusahaan berusaha menghubungi yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

c. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Factor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan, kualitas jasa diukur oleh kualitas panggilan, struk harga, jasa tambahan, kenyamanan prosedur dan dukungan konsumen.

Apabila ditinjau lebih lanjut pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:²⁷

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, misalnya melakukan penelitian dengan metode focus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode. Untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.

²⁷ Rambat Lupiyoadi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, (Jakarta PT. Grafindia Pustaka Utama, 2003), h. 192.

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

3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk system saran dan kritik.
4. Mengembangkan dan menerapkan perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*), perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proactive*), dan *partnership marketing* yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan yang sesuai.

d. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Lovelock menjelaskan, bahwa ada beberapa manfaat kepuasan pelanggan, antara lain:²⁸

1. Mengisolasi pelanggan dari pesaing.
2. Dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan.
3. Mengurangi biaya kegagalan.
4. Mendorong pelanggan kembali dan loyalitas.
5. Meningkatkan atau mempromosikan cerita positif.
6. Menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

Walaupun setiap travel biro haji dan umrah yang berhasil ingin memberikan jasa layanan yang memuaskan jamaah namun ini bukanlah satu-satunya sasaran. Travel biro haji dan umrah tidak dapat melupakan sasaran bisnis lainnya seperti mencakup keunggulan bersaing untuk mencetak keuntungan kepuasan jamaah memberikan manfaat banyak bagi travel biro haji dan umrah. Dan tingkat kepuasan jamaah semakin tinggi akan lebih menguntungkan memperthankan pelanggan yang baik pada terus-menerus menarik rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut, tidak sedar suka yang berlebihan.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil

²⁸ Christopher Lovelock, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia 2006), h. 104.



pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.

a. Teori Jamaah Umrah

1. Pengertian jamaah Umrah

Jamaah menurut Bahasa diambil dari kata “jama’a” artinya mengumpulkan sesuatu. Sedangkan menurut istilah jamaah adalah sekelompok orang banyak dan dikatakan juga sekelompok manusia yang berkumpul berdasarkan tujuan.²⁹

Maksud dari umrah adalah datang ke Baitullah untuk melaksanakan ibadah umrah dengan syarat-syarat yang telah ditentukan, dan umrah juga disebut al-hajju ashghar (haji kecil).³⁰

2. Hukum Umrah

Ibadah umrah untuk kali yang pertama hukumnya wajib, disebut juga sebagai umratul islam. Biasanya dilaksanakan beriringan saat melaksanakan ibadah haji adapun ibadah umrah yang kedua dan seterusnya, hukumnya sunnah.

Dan Rasulullah shallallahu’alaihi wasallam dalam riwayat Bukhari dan Muslim mengatakan yang artinya:

“Umrah ke umrah merupakan penghapus (dosa) antara keduanya dan haji yang mabrur tidak ada balasan baginya kecuali surga”.³¹

3. Waktu Pelaksanaan Umrah

Ibadah umrah tidak dibatasi oleh waktu. Artinya umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali pada Arafah, hari nahar dan hari-hari tasrik (yakni tanggal 9,10,11-13 Dhuhijjah). Karena waktunya yang tidak terikat, dalam pelaksanaannya dapat digabungkan atau dilakukan bersamaan dengan tour muslim atau liburan ke kota-kota sekitar Mekkah dan Madinah.

²⁹ Abdullah Definisi Ahli Sunnah Wal Jamaah, Artikel diakses pada juni 2008 dari <http://assunnah-qatar.com/htm>.

³⁰ Abdurachman Rochimi. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (PT. Gelora Aksara Pratama), h. 32.

³¹ Abu Umar-an-Nadwi, *Panduan Lengkap Ibadah haji dan Umrah*, (Jakarta: Robbani Press, 2010) h. 22.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Macam-Macam Umrah

- a. Umratul islam yaitu umrah yang pertama kali dikerjakan oleh seseorang dan merupakan ibadah wajib sekali dalam seumur hidup sebagaimana wajibnya haji.
- b. Umrah Nazar, yaitu umrah yang harus dikerjakan karena Nazar dan hukumnya wajib.
- c. Umrah Tathawwu (umrah Sunnah) yaitu umrah yang dikerjakan setelah umratul Islam atau dengan kata lain umrah yang kedua dan seterusnya.
- d. Umrah Amanah (badal umrah), yaitu umrah yang dikerjakan untuk orang tunya atau orang lain. Adapun hukum umrah tersebut tergantung bagi yang memberi amanah yang diberi amanah sehingga menjadi:
 - 1) Wajib, apabila yang memberi amanah belum pernah melaksanakan umrah atau karena nazar, dan yang mengerjakannya harus sudah pernah umrah untuk dirinya.
 - 2) Sunnah, apabila yang diganti atau yang memberi amanah sudah pernah melaksanakan umrah.

5. Syarat Wajib dan Rukun Umrah

- a. Syarat
 - 1) Islam
 - 2) Baligh (Dewasa)
 - 3) Berakal sehat
 - 4) Merdeka (Bukan budak)
 - 5) Istitha'ah (Mampu)
 - a) Jasmani dan rohani
 - b) Ekonomi
 - c) Keamanan
- b. Rukun
 - 1) Niat ihram
 - 2) Tawaf
 - 3) Sa'i
 - 4) Tahalul (Mencukur atau memotong rambut)

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



- 5) Tertib
c. Wajib

Niat berihram dari miqat

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang judulnya hampir sama dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul:

1. Penelitian yang dilakukan oleh FADILAH jurusan Manajemen Dakwah, program studi S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah pt. adzikra jakarta selatan”. Penelitian ini membahas tentang faktor pengaruh kualitas pelayanan yang ada di dalam lembaga tersebut. Metode yang di pakai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Jumlah sample yang diambil yaitu 30 orang jamaah dari populasi 30 orang dan penarikan sample diambil menggunakan teknik sample jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan yakni antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah pada PT. Adzikra Jakarta Selatan. Yang membedakan penelitian beliau dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini adalah lebih berpengaruh kepada pelayanan yang ada di PT. Adzikra tersebut dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empaty, dan bukti fisik.
2. Penelitian yang dilakukan oleh RISALATUL AZIZAH Jurusan Manajemen Dakwah, Program studi S1 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)”. Penelitian ini membahas tentang faktor pengaruh kualitas pelayanan yang ada di dalam lembaga tersebut. Metode yang di pakai oleh penulis dalam penulisan skripsi

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.



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.

ini adalah metode Kuantitatif dengan teknik observasi, dokumentasi, dan angket/kuesioner. Jumlah sample yang diambil yaitu 25 orang jamaah dari 15% populasi KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Yang membedakan penelitian beliau dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini adalah berpengaruh kepada pelayanan bimbingan jamaah untuk mengetahui gambaran ibadah haji dan umrah sebelum keberangkatannya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hafizh jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2016 “Respon Jamaah Terhadap Bimbingan Manasik Kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Hamidayah Kedoya Jakarta Barat”. Persamaannya meneliti tentang pelayanan terhadap jamaah umrah dan perbedaannya Muhammad Hafizh meneliti tentang respon jamaah terhadap pelayanan. Sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan.

C. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata hipo (hypo) dan tesis (thesis). Hipo berarti kurang dari, sedang tesis berarti pendapat. Jadi hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara, belum benar-benar berstatus sebagai suatu tesis. Hipotesis memang baru merupakan suatu kemungkinan jawaban dari masalah yang diajukan. Ia mungkin timbul sebagai dugaan yang bisa dilaksanakan dari peneliti atau diturunkan (deduced) dari teori yang telah ada.³²

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan dihubungkan dengan teori-teori yang relevan, maka dapat di tarik suatu hipotesis “Di duga pengaruh tingkat kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru”, dengan penjabaran sebagai berikut:

- a. Di duga kualitas pelayan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru.
- b. Di duga pengaruh kepuasan jamaah akan membuat jamaah selalu percaya dan setia untuk selalu memakai jasa PT. Silver Silk Tour and Travel pekanbaru.

³² Modul 5 Landasan Teori dan Hipotesis, h. 14. Rudi Susilana, (PDF).



D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan variabel X (independent) dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan yang baik membutuhkan komunikasi yang efektif. Melalui komunikasi yang efektif akan membentuk sebuah ikatan atau hubungan diantara kedua belah pihak yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti menggunakan 5 faktor penentu kualitas pelayanan dari parasuraman, dkk yang menjadi dimensi dan indikator penelitian ini dalam menilai Kualitas Pelayanan antara lain:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) kenyataan yang berhubungan dengan penampilan, gedung, ruang, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, aman dan nyaman di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
3. *Comprehension* (Daya Tangkap) yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
5. *Empathy* (Empati) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan variabel Y (dependent) dalam penelitian ini telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan pelanggan, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun perusahaan harus melaksanakannya agar pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Adanya kepercayaan konsumen dalam penelitian ini, penulis melanjutkan ke konsep operasional, supaya tidak terjadi kesalah pahaman dalam melanjutkan

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.

kelembagaan penulisan skripsi dan mempermudah penelitian ini untuk menjelaskan permasalahan yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Silver Silk Pekanbaru, penulis menggunakan indikator sebagai berikut:

Indikator Kualitas Pelayanan :

Adanya Keseimbangan antara harapan jamaah dengan pelayanan yang ada dengan upaya memberi kepuasan kepada jamaah dengan memberikan pelayanan yang sesuai seperti memperhatikan produk, harga, pelayanan , faktor emosional, kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

Tabel 2.1
Konsep Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variable	Indikator
Kualitas pelayanan (X)	Tangibles (Bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> Kebersihan, Kerapihan, serta kenyamanan ruangan kantor. Kerapihan dalam penampilan petugas travel. Penataan eksterior dan interior serta sarana komunikasi yang dimiliki travel baik.
	Reliability (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> Ketetapan dalam menangani transaksi serta memenuhi pelayanan yang dijanjikan. Akurasi dalam penerbitan jadwal keberangkatan. Menyajikan informasi akurat yang dibutuhkan.
	Comprehension (Daya tangkap)	<ol style="list-style-type: none"> Ketepatan dalam mendengarkan dan menyelesaikan keluhan yang diajukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Ditamlik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

© Hak cipta milik 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.

Assurance (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kesungguhan petugas dalam menyelesaikan masalah klaim. 1. Kemampuan staf marketing PT. Silver Silk dalam memberikan rasa aman dalam bertransaksi. 2. Keramahtamahan petugas travel dalam melayani jamaah. 3. Pengetahuan dan kecakapan staf travel dalam melakukan presentase produk. 4. memberikan penjelasan atas pertanyaan jamaah.
Emphaty (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian kepada jamaah. 2. Mempunyai produk dan fasilitas yang sesuai kebutuhan jamaah.³³
Kepuasan Jamaah Umrah (Y)	Upaya memberi kepuasan kepada jamaah dengan memberikan pelayanan yang sesuai seperti memperhatikan produk, harga, pelayanan, faktor emosional, kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

1. ³³ Alexandria dan Curry, Adrienne “*Service improvements in public services using Servqual*”, *Managin Service Quality*, (2001). Vol. 11 (6), pp. 389-401



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif. Metode penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁴ Wilayah penelitian kuantitatif adalah prilaku yang mempunyai gejala yang tampak, dapat diamati, dapat dikonsepskan, dapat diukur sebagai variabel-variabel yang muncul di masyarakat. Dalam penelitian kuantitatif terdapat dua format penelitian yaitu format deskriptif dan format eksplanatif. Sedangkan dalam penelitian ini format penelitian yang lebih tepat digunakan adalah format penelitian eksplanatif. Format eksplanatif dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya, atau menjelaskan hubungannya, perbedaan atau pengaruh suatu variabel terhadap yang lainnya. karena itu penelitian dengan format eksplanasi menggunakan sampel dan hipotesis dalam penelitiannya.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka kerja dan dasar penelitian atau pemecahan masalah penelitian yang tercermin dalam variable penelitiannya. Dalam pelaksanaan suatu penelitian tujuannya yaitu ingin mencapai hasil yang diharapkan, oleh karena itu perlunya suatu rencana penelitian yang sistematis dalam bentuk rancangan penelitian.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif artinya penelitian yang berhubungan dengan angka-angka yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh yang

³⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet ke 25, Alfabeta (Bandung, 2017), h. 8.



signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Penelitian Skripsi ini dilaksanakan Setelah Proposal ini Diseminarkan. Dan untuk lokasi Penelitian ini bertempat di PT. Silver Silk Tour and Travel Kota Pekanbaru, yang beralamatkan di Jl. Kaharuddin Nasution No.77, Simpang tiga Pekanbaru.

C. Populasi dan Sampel

Populasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu “population” yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer dipakai untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian.³⁵ Populasi merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data dan penelitian.

Jenis populasi terbagi dua, yaitu :

1. Populasi finit, artinya jumlah individu ditentukan.
2. Populasi Infinit, artinya jumlah individu tidak terhingga atau tidak diketahui dengan pasti.

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

Populasi dalam penelitian ini yaitu adalah para jamaah yang berangkat umrah melalui PT. Silver Silk Tour and Travel kota Pekanbaru sebanyak 537.

Adapun pengambilan sampel untuk subjek jamaah yaitu pengambilan menggunakan random sampling, yaitu sampel yang yang diambil secara acak. Dalam teknik random sampling setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

³⁵Syofian Siregar, M.M., *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 56.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Teknik Pengambilan Sampel

Data yang baik pada waktunya akan menjadi bahan baku pengambilan keputusan yang baik. Baik dalam artian tepat sasaran serta mampu menjadi pondasi kuat penentuan kebijakan selanjutnya. Pada hakikatnya, semua aspek kehidupan memerlukan data yang baik tersebut sehingga perbaikan kualitas data sampai saat ini masih memiliki tingkat urgensi yang tinggi.³⁶

Untuk menghasilkan data yang berkualitas, sudah pasti memerlukan instrumen yang membantu digunakan untuk mendapatkan data yang berkualitas itu. Instrumen itulah yang kemudian dikenal sebagai Teknik Penarikan Sampel.

Teknik pengambilan sampel pada dasarnya merupakan tata cara mengambil sebagian anggota suatu populasi. Dalam pengambilan sampel sebagai wakil dari populasi, berbagai macam teknik pengambilan yang telah dikembangkan secara ilmiah oleh para ahli statistik. Pada dasarnya tidak ada teknik yang paling sempurna untuk digunakan dalam menganalisis gejala atau fenomena yang terjadi, tetapi dalam praktiknya, para ahli statistik kebanyakan hanya membandingkan dua atau lebih teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk menduga atau mengestimasi parameter suatu populasi.³⁷

Adapun salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil adalah dengan menggunakan metode yang dikemukakan oleh Sunarsimi Arikunto yaitu apabila jumlah subjeknya besar di atas 100 orang, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Maka di sini penulis mengambil 10% dari total populasi yang ada, sehingga jika dirumuskan sebagai berikut.

$$n = 10\% \times N$$

keterangan : n = besar sampel N = besar populasi

Sehingga diperoleh sampel sebagai berikut :

$$N = 10\% \times 537 \quad N = 53,7 (54)$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 54 Jamaah.

³⁶ Joko Ade Nursiyono, SST, *Kompas Teknik Pengambilan Sampel*, (Bogor: IN MEDIA, 2005) h. 12.

³⁷ Ibid., h. 15-16.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Satelismid University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi yaitu cara pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan. Observasi yang penulis lakukan adalah dengan melihat dan mengamati langsung lingkungan sekitar PT. Silver Silk Tour and Travel tersebut dan mencari informasi terkait dengan permasalahan-permasalahan mengenai kepuasan jamaah terhadap PT Silver Silk Tour and Travel tersebut.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.³⁸

Kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan cara kuesioner terbuka dimana pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang memberikan keleluasan kepada responden untuk memberikan pendapat sesuai dengan keinginan mereka.

c. Dokumentasi

Menurut para ahli, teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis³⁹. Dokumentasi merupakan sumber pendukung dan penguat terhadap akurasi dan keabsahan objek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif, yaitu penulis menguraikan data yang diperoleh dengan menyusunnya ke dalam bentuk tabel kontingensi (*contingency table*), kemudian menganalisis data dan menghinterprestasikan data tersebut, hal ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan satu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan.

³⁸ Syofian Siregar, M.M., *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 44.

³⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2013), h. 176.



Untuk mengolah data, penulis menggunakan alat bantu SPSS 17.0 (Statistical Package for Social Science). Metode ini digunakan untuk mengukur hubungan diantara berbagai variabel, meramalkan variabel tak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel terikat.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik koefisien korelasi dengan menggunakan beberapa cara:

1. Uji Validitas Data

Pengertian validitas adalah suatu hasil pengukuran yang tidak mengandung bias atau penyimpangan sedikit pun terhadap parameter..⁴⁰

Validitas atau kesahihan juga menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Dalam suatu penelitian yang baik, yang bersifat deskriptif maupun eksplanatif yang melibatkan variabel/konsep yang tidak bisa diukur secara langsung, masalah validitas tidak sederhana, didalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoretis sampai empiris (Indikator), namun bagaimana tidak suatu instrumen penelitian harus valid agar hasilnya dapat dipercaya.⁴¹ Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang diinginkan.

Pengujian validitas di lakukan untuk menguji apakah jawaban kuisisioner dari hasil akhir suatu penelitian. Dimana populasi yang akan penulis ambil dalam penelitian ini adalah populasi jamaah PT. Silver Silk Tour and Travel 537.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternasi, pengujian dapat dilakukan test retest, equivalent, dan gabungan keduanya. secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan

⁴⁰ Joko Ade Nursiyono, SST, *Kompas teknik Pengambilan Sampel* (Bogor: IN MEDIA, 2014), h. 168.

⁴¹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), h. 75.

menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.⁴²

Bila alat ukur sudah dinyatakan valid, maka alat ukur itu uji pula reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan membartikan hasil pengukuran yang konsisten. Secara matematis keadaan tersebut digambarkan (dituliskan) dalam persamaan berikut ini:

$$x_0 = x_t + x_e$$

Dimana x_0 = Angka yang diperoleh (obtained score)

x_t = Angka yang sebenarnya (True Score)

x_e = Kesalahan pengukuran (measurement error)

Bila nilai korelasi (r) dikuadratkan, maka hasilnya disebut koefisien diterminasi (coefficient of determination) yang merupakan petunjuk besar kecil hasil pengukuran yang sebenarnya.

Semakin tinggi angka korelasi, semakin besar nilai koefisien diterminasi, dan semakin rendah kesalahan pengukuran, misalnya ditemukan korelasi antara pengukuran pertama dan kedua sebesar $r = 0,90$. Hasil pengukuran yang sesungguhnya adalah $0,90 \times 0,90 = 81\%$. Apabila angka korelasi (r) yang ditemukan hanya 0,50, maka koefisien diterminasinya hanya 0,25. Berarti hanya 25% saja yang merupakan hasil pengukuran yang sebenarnya.⁴³

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini menganalisis data penelitian mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT.Silver Silk Tour and Travel pekanbaru”. Bentuk persamaan Regresi Linier Sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel tidak bebas atau Variabel terikat

⁴² Ibid., h. 87.

⁴³ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: PT Aswaja Pressindo, 2015), h. 261-262.

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.

X = Variabel bebas

a = Nilai Intercept konstan atau harga Y bila X = 0

b = Koefisien regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variable dependen yang didasarkan pada variable independen. Bila b (+) maka naik, bila b (-) maka terjadi penurunan.

4. Koefisien Korelasi

Metode analisis korelasi product moment yaitu korelasi yang berguna untuk membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

Rumus korelasi product moment :⁴⁴

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Dimana :

r_{xy} = Korelasi antara variabel x dengan y

$$x = (X_i - \bar{X})$$

$$Y = (y_i - \bar{Y})$$

Adapun interpretasi terhadap nilai r hasil analisis korelasi adalah:

Tabel 3.1
Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment⁴⁵

Interval Nilai r*	Interpretasi
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup/Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80- 1,000	Sangat Kuat

⁴⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: PT Alfabeta, 2016), h. 228.

⁴⁵ Ibid., h. 98.



- 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.

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

5. Kriteria Analisis

Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Dapat dirumuskan sebagai berikut :

Signifikansi $> \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Signifikansi $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau

Jika $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{table}}$, maka H_0 ditolak artinya signifikan dan $t_{\text{hitung}} < t_{\text{table}}$, H_0 diterima artinya tidak signifikan

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya indikasi Heteroskedastisitas adalah dengan metode grafik, yaitu dengan memeriksa pola residu terhadap taksiran variable dependennya. Heteroskedastisitas terjadi jika variansnya tidak konstan, sehingga jika dibuatkan grafik akan membentuk suatu pola. Hasil uji Heteroskedastisitas dengan metode grafik menunjukkan tidak adanya indikasi Heteroskedastisitas, karena grafik tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu.

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal (tidak menceng ke kiri atau ke kanan). Hal ini juga dinyatakan bahwa data harus memiliki distribusi normal.

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 IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru

PT. Silver Silk Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. Silver silk merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi Tours dan travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, hotel reservation, dll yang lokasi di Jl. Sisimangaraja No.147 Pekanbaru karena tidak memungkinkan maka silver silk pindah alamat ke kantor baru yang terletak di Jl. Kaharudin Nasution No.77, simpang tiga pekanbaru.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di pekanbaru merupakan dasar didirikannya PT. Silver Silk karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah.

PT. Silver Silk Tour and Travel berdiri pada tanggal 12 januari 2001. Awalnya merupakan sebuah CV namun seiring dengan perkembangannya pada tanggal 31 desember 2004 berubah menjadi berbadan hukum PT (Persero Terbatas), PT. Silver Silk ini didirikan oleh bapak H.Fitriyadi. SE, dengan dukungan oleh tenaga yang profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman, Silver Silk berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintah. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan “pelayanan sepenuh hati”, Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami dalam seluruh bidang jasa umrah, pariwisata dalam luar negeri.

B. Visi Misi PT. Silver Silk

Dalam hal pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT. Silver Silk adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Visi
 - a. Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umrah, wisata dan internasional, ticketing pesawat.
 - b. Menjadi Travel dan Tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan jamaah dan masyarakat.
2. Misi
 - a. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan.
 - b. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan.
 - c. Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umrah dan wisata lainnya.

C. Struktur Organisasi PT. Silver Silk

Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting baik dalam perusahaan, lembaga atau institusi lainnya karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Karena struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

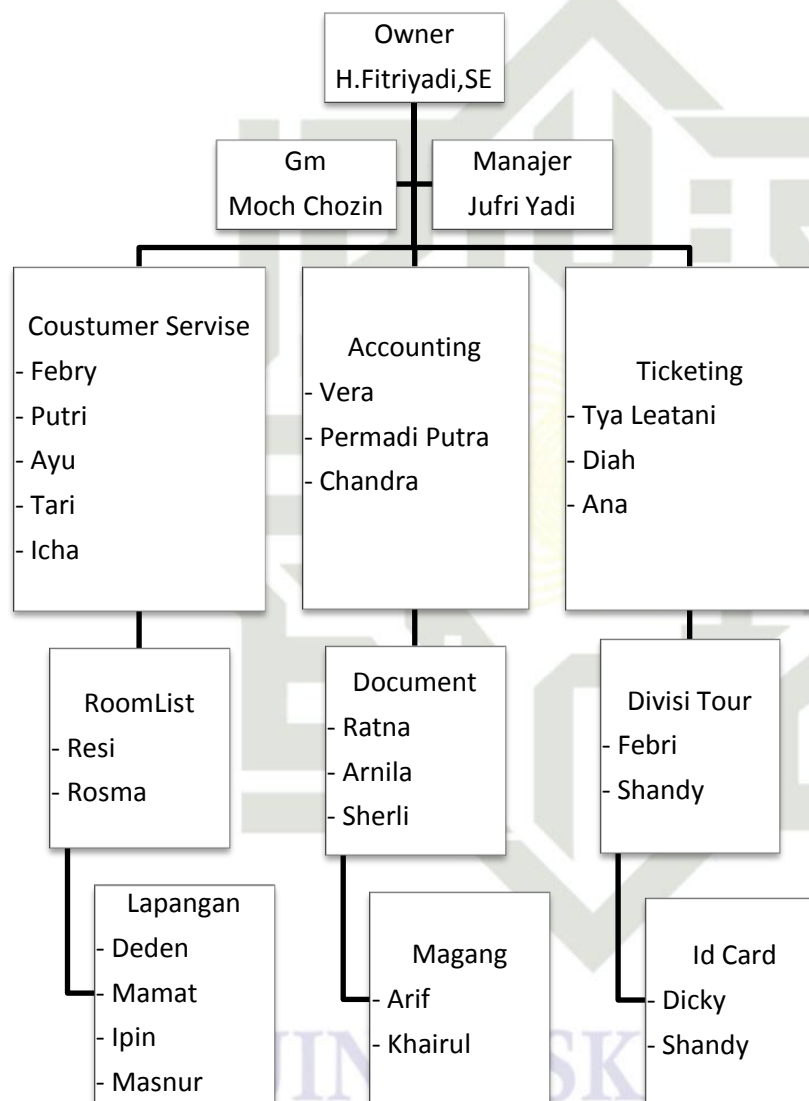
Jadi melalui penataan struktur organisasi, segala kegiatan yang dijalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang di jalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan perannya dengan terarah, sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang di harapkan dari penataan struktur organisasi dalam sebuah organisasi termasuk perusahaan.

Hal terpenting yang harus diingat dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja

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.

yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT. Silver Silk Pekanbaru telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Silver Silk



Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Pimpinan

Pimpinan bertugas menetapkan berbagai kebijakan terkait dengan operasional perusahaan, membuat perencanaan, mengkoordinir, memberikan wewenang kepada tiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing serta melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha.
 2. Direktur

Dalam perusahaan direktur adalah orang yang berhak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Tugas-tugas direktur antara lain sebagai berikut:

 - a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan.
 - b. Mengadakan hubungan relasi.
 3. Customer services

Adapun tugas customer services dalam perusahaan ini adalah melayani para jama'ah dan mengarahkan kepada jama'ah tentang paket dan semua yang berkaitan dengan keberangkatan.
 4. Manajer umrah dan haji

Dalam perusahaan ini manajer umrah dan haji mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

 - a. Mengelola penyelenggara umrah.
 - b. Mengelola penyelenggara haji.
 5. Accounting

Dalam perusahaan ini manajer keuangan dan akuntansi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

 - a. Mencatat semua transaksi yang terjadi diperusahaan.
 - b. Menerima dan menyimpan faktur-faktur penjualan dan pembayaran.
 - c. Membuat laporan keuangan satu tahun sekali yang di tujukan kepada direktur perusahaan.
 6. Kasir

Adapun tugas-tugas kasir dalam perusahaan ini adalah:

 - a. Menerima transaksi pembayaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
6. Melakukan pembayaran pengeluaran perusahaan.
 7. Ticketing
Adapun tugas-tugas ticketing dalam perusahaan ini adalah melakukan penjualan ticket-tiket pesawat kepada pembeli.
 8. Roomlist
Adapun tugas-tugas roomlist dalam perusahaan ini adalah melakukan pengaturan kamar untuk calon jama'ah.
 9. Document
Adapun tugas-tugas document dalam perusahaan ini adalah mengatur semua document untuk para jama'ah.
 10. Devisi tour
Adapun tugas bagian devisi tour adalah mengatur bagian yang menggunakan jasa travel dan tour yang hendak keluar kota.
 11. Lapangan
Adapun tugas-tugas dalam perusahaan ini adalah yang mengatur dan memantau kesiapan hotel dan sebagainya.
 12. Id card
Adapun tugas-tugas lapangan dalam perusahaan ini adalah bagian yang membuat legalitas perusahaan untuk para jama'ah.

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.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru sebesar 0,801 tergolong kedalam katagori sangat kuat.
2. Hasil penelitian menjelaskan adanya dampak yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru sebesar 64,1%.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan, maka saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pihak manajemen PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru agar menjaga kualitas pelayanan yang saat ini sudah dijalankan, serta selalu mengembangkan pelayanan kepada jamaah dengan tujuan untuk memberikan rasa puas kepada setiap jamaah yang menggunakan jasa dari PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seseorang.



DAFTAR PUSTAKA

- Anir, Muhammad Taufik. 2004. *Manajemen Ritel, Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern I*. Jakarta: PPM.
- Fandy, 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI
- Harwijaya, Muhammad. dan Pb, Triton. 2007. *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*. Yogyakarta: Tugu Publisher.
- Harwijaya, Muhammad. dan Pb, Triton. 2007. *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*. Yogyakarta : Tugu Publisher.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada..
- Kloter, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeka.
- Lovelock, Christopher. 2006. *Manajemen pemasaran Jasa, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher. 2006. *Manajemen pemasaran Jasa, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupioadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupioadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Menir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyanto, Dwi. 2010. *Paham Analisis Statistic Data Dengan SPSS Plua Tata Cara Dan Tips Menyusun Skripsi Dalam Waktu Singkat*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Priyanto, Dwi. 2010. *Paham Analisis Statistic Data Dengan SPSS Plua Tata Cara Dan Tips Menyusun Skripsi Dalam Waktu Singkat*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

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.

- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rochimi, Abdurachman. 2002. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Rochimi, Abdurachman. 2006. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Santoso, Singgih. 1999. *Mengelola Data Statistik Secara professional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 1999. *SPSS: Mengelola Data Statistik Secara professional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Supranto, J, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2005. *Candra Service, Quality and satisfactions*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2005. *Candra Service, Quality and satisfactions*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing. Tjiptono.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Usna, Husnaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metedologi Penelitian Social*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Usna, Husnaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metedologi Penelitian Social*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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

© 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 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.

Program 12 HARI UMROH
PENERBANGAN LANGSUNG PEKANBARU LANGSUNG MADINAH
 MULAI 04 SEPTEMBER 2019, KEBERANGKATAN SETIAP HARI RABU

PAKET SILVER		PAKET GOLD		PAKET PLATINUM	
RP. 21.950.000		RP. 23.950.000		RP. 26.950.000	
RP. 18.950.000		RP. 20.950.000		RP. 23.950.000	
MADINAH	MEKKAH	MADINAH	MEKKAH	MADINAH	MEKKAH
Hotel Diyar Tabah 4* 150 m dari Mesjid	Hotel Dareiman Al Khalil 3* 300 m dari Mesjid	Hotel Diyar Tabah 4* 150 m dari Mesjid	* Hotel Royal Majestic 4* Hotel Anjum 5* 200 m dari Mesjid	Hotel Coral Al Madinah 5* Hotel Diyar Al Taqwa 5* 20 m dari Mesjid	Hotel Dareiman Royal Sofwah 5* Hotel Pullman ZamZam 5* 0 Meter Di Pelataran Masjidil Haram
Tanggal Keberangkatan :		06, 13, 20, 27 Nov 2019		05, 12, 19, 26 Feb 2020	
04, 11, 18, 25 Sep 2019		04, 11, 18, 25 Des 2019		04, 11, 18, 25 Mar 2020	
02, 09, 16, 23, 30 Okt 2019		01, 08, 15, 22, 29 Jan 2020		01, 08, 15, 22, 29 Apr 2020	



MAU UMROH & HAJI PLUS
 Pilih **Silver Silk**
Umroh 12 Hari
 Hanya **Rp.18.950.000**
PEKANBARU LANGSUNG MADINAH
BERANGKAT PAGI SORE LANGSUNG BISA BERIBADAH DI MESJID NABAWI
2X SHOLAT JUM'AT DI MEKAH & MADINAH
 08117044 441 / 08117044 442 / 08117044 443
 08117044 445 / 08117044 446 / 0811754733



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampar – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

: Un.04/F.IV/PP.00.9/8643/2020
: Biasa
: **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 17 Rabiul Akhir 1442 H
02 Desember 2020

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **Abdul Qadir Jailani**
N I M : 11544104356
Semester : XI (sebelas)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Pelanayan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

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

Heik cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak

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.



BIOGRAFI PENULIS

Abdul Qadir Jailani adalah anak ke delapan dari sembilan bersaudara anak dari ayahanda Ummi Dollah Nasution dan ibunda Rostati, Lahir di Pekanbaru tanggal 01 Juni 1995. Penulis dapat merasakan pendidikan formal yang di tempuh oleh penulis yaitu masuk di Sekolah Dasar Negeri 031 Tampan Pekanbaru dan lulus pada tahun 2008, Selanjutnya masuk di Madrasah Tsanawiyah AL-Huda Pekanbaru dan lulus pada tahun 2011, dan melanjutkan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Pekanbaru dengan program Teknik Sipil dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi program S1 di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dan selama di bangku perkuliahan penulis mengikuti beberapa organisasi, yaitunya mengikuti Organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) dan aktif sebagai Sekjen Humas pada tahun 2016, selanjutnya mengikuti Organisasi Sanggar Songket dan menjabat sebagai Wakil Ketua pada tahun 2016, dan juga mengikuti Organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi (BEM FDK) dan menjabat sebagai Wakil Gubernur pada tahun 2017. Dalam masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kegiatan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru pada tahun 2018. Penulis melaksanakan kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Desa Pulau Rumput Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2018. Penulis melaksanakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru” dan telah lulus setelah di munaqasyahkan pada tanggal 2 Juli 2021 dan juga telah berhak mendapatkan gelar sebagai Sarjana Sosial (S.Sos).