

**RESPON JAMAAH UMRAH TERHADAP PELAYANAN DI  
PT. BERKAH TSAMANIYAH WISATA KOTA PEKANBARU**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi sebagian  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Oleh:

**MUHAMMAD ABDI PRADANA**  
NIM. 12040414799

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGARA SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2024**

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.



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

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004  
Telepon (0761) 562051 ; Faksimili (0761) 562052  
Web : <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Respon Jamaah Umrah terhadap Pelayanan di PT. Berkah Isamaniyah Wisata Kota Pekanbaru** yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Abdi Pradana

NIM : 12040414799

Prodi : Manajemen Dakwah

telah dipertahankan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Januari 2024

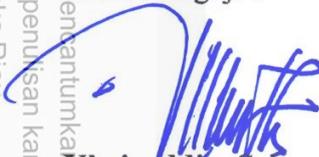
dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Januari 2024

Tim Penguji

Sekretaris/Penguji 2

Ketua/Penguji 1

  
**Khairuddin, S.Ag., M.Ag**  
NIP. 19720817 200901 1 002

  
**Muflasin, S.Ag., M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji 3

  
**Zulkarnaini, S.Ag., M.Ag**  
NIP. 19710212 200312 1 002

Penguji 4

  
**Muhammad Soim, S.Sos.I., M.A**  
NIP. 19830622 202321 1 014

Mengetahui  
Dekan,



  
**Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A**  
NIP. 19811118 200901 1 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Tidak mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mengizinkan atau dengan cara lain yang dapat merugikan hak cipta penulis.  
2. Tidak mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini untuk kepentingan komersial atau untuk tujuan lain yang bertentangan dengan kepentingan umum.  
3. Tidak mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini untuk kepentingan politik atau untuk tujuan lain yang bertentangan dengan kepentingan umum.  
4. Tidak mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini untuk kepentingan agama atau untuk tujuan lain yang bertentangan dengan kepentingan umum.  
5. Tidak mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini untuk kepentingan lain yang bertentangan dengan kepentingan umum.



**RESPON JAMAAH UMRAH TERHADAP PELAYANAN PRIMA  
PT BERKAH TSAMANIYAH WISATA KOTA PEKANBARU**

Disusun oleh;

**MUHAMMAD ABDI PRADANA**  
NIM. 12040414799

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal:  
15 Januari 2024

Pekanbaru, 15 Januari 2024  
Pembimbing,

  
**Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
**Khairuddin, S.Ag., M. Ag**  
NIP. 197208 17200910 1 002

- 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.

UIN SUSKA RIAU



**PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Nama** : **Muhammad Abdi Pradana**  
**NIM** : 12040414799

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Respon Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Prima PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini

Pekanbaru, 15 Januari 2024  
 Yang membuat pernyataan,



**Muhammad Abdi Pradana**  
 NIM. 12040414799

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip, memperbanyak, atau menerbitkan seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk keperluan 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.





## ABSTRAK

**Nama : Muhammad Abdi Pradana**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Judul : Respon Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan yang mempunyai dampak besar terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat. Jika kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan puas dan hal ini secara tidak langsung berdampak pada pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam hal ini yang menjadi fokus utama setiap biro perjalanan adalah menyelenggarakan ibadah umroh yang memberikan fasilitas atau pelayanan yang memuaskan kepada jamaahnya. Memberikan pelayanan secara maksimal kepada jamaah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa respon jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Berkah Tsamaniyah Wisata. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan membuat penyajian dalam bentuk deskriptif. Dengan menyebarkan kuesioner berupa pertanyaan kepada jamaah umroh. Data jamaah umrah diperoleh dari PT. Berkah Tsamaniyah Wisata yang terdaftar di Kementerian Agama. Berdasarkan hasil analisis respon jamaah umrah terhadap pelayanan di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata dengan rata-rata skor pada dimensi pengetahuan (kognitif) memperoleh skor sebesar 94,12% dengan kategori sangat baik, sedangkan rata-rata skor pada dimensi perasaan (afektif) memperoleh skor sebesar 92,2% dengan kategori sangat baik, mencapai nilai rata-rata pada dimensi tindakan (konatif) sebesar 93,3% dengan kategori sangat baik. Hasil dari ketiga dimensi mencapai nilai rata-rata sebesar 93,04% dan tergolong sangat baik.

**Kata Kunci:** *respon, jamaah umroh, pelayanan*

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.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah dan Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Respon Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru**. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi wa Sallam* beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman, dan yang telah merangkul umatnya dari zaman jahiliyah hingga menuju ke masa yang akan penuh pengetahuan saat ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Muslim dan Ibunda Wiwit Fitriyani, serta keluarga besar yang telah memberikan *support* dan dukungan kepada penulis. Selain itu, penulis juga turut mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Prof. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Prof. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Khairuddin, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang telah membantu dalam mengarahkan dan masukan kepada penulis dari awal kuliah hingga pada tahap ini.
6. Bapak Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska 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.

7. Bapak Pipir Romadi, S.Kom.I., M.M terima kasih atas support dan bantuannya dari awal perkuliahan hingga saat ini dan membantu mengarahkan penelitian penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan MD'20 dan terkhusus untuk semua teman-teman ku di kelas A (Bilingual Class) yang sudah penulis anggap sebagai keluarga sendiri, tempat berkeluh kesah, bertukar cerita, saling support satu sama lain, kalian luar biasa, sangat beruntung bisa mengenal kalian. Saya ucapkan terima kasih banyak atas segala cerita yang kita ukir bersama selama kurang lebih 3 tahun 6 bulan ini.
9. Bapak Amlan Jaya Wansuri selaku Direktur PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru dan juga kepada Ibu Komisaris Novi Yovita S,E. Istri dari Bapak Amlan Jaya Wansuri. Terimakasih karena telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Berkah Tsamaniyah Wisata, meluangkan waktunya dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman PKL (Praktek Kerja Lapangan) di PT Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.
11. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 7 Januari 2024

Penulis

UIN SUSKA RIAU

**Muhammad Abdi Pradana**  
NIM. 12040414799



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian	
1. Kegunaan teoritis.....	4
2. Kegunaan Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Terdahulu .....	5
B. Landasan Teori .....	8
1. Teori respon .....	8
2. Jamaah umrah .....	9
3. Pelayanan .....	11
C. Konsep Operasional .....	13
D. Kerangka Berpikir.....	15
E. Hipotesis.....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Desain penelitian .....	17
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	17
C. Populasi dan sampel .....	17
D. Sumber data penelitian .....	18
1. Sumber data primer .....	18
2. Sumber data sekunder .....	18
E. Teknik Pengumpulan Data .....	18
F. Uji validitas dan Reliabilitas Data .....	19
G. Teknik Analisis data .....	19
1. Perhitungan Nilai Rata-rata .....	20
2. Standard Deviasi .....	20
3. Interpretasi Skor Skala Likert .....	21
4. Mengkategorisasi Hasil .....	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah PT. Berkah Tsamaniyah Wisata .....	22
B. Visi dan misi PT. Berkah Tsamaniyah Wisata.....	22
C. Struktur organisasi PT. Berkah Tsamaniyah Wisata .....	23
D. Kode Etik PT. Berkah Tsamaniyah Wisata.....	23
E. Sistem Pelayanan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata .....	23

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	26
B. Pembahasan .....	42

## BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	50

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Berkah Tsamaniyah Wisata .....	23



- 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 LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Variabel Pelayanan PT. Berkah Wisata Tsamaniyah
- Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Keandalan Pelayanan
- Lampiran 4 : Hasil Tabulasi Ketanggapan
- Lampiran 5 : Hasil Tabulasi Kepercayaan
- Lampiran 6 : Hasil Tabulasi Empati
- Lampiran 7 : Hasil Tabulasi Berwujud
- Lampiran 8 : Hasil Statistik Deskriptif SPSS

### 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

Di zaman sekarang ini, persaingan antar perusahaan cukup ketat. Perusahaan jasa haji dan umrah juga menghadapi persaingan ini. Persaingan sebenarnya bisa dihindari dalam dunia bisnis. Untuk menjadi kompetitif, suatu perusahaan harus mampu mengendalikan seluruh aspek secara memadai. Namun, ada banyak hal yang perlu dipahami oleh perusahaan sebagai produsen. Singkatnya, kepuasan pelanggan harus dijaga oleh perusahaan layanan haji dan umrah.

Citra perusahaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari hal-hal tersebut, begitu pula dengan pelayanan. Pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat. Jika kinerja yang dirasakan tidak memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, maka pelanggan tidak puas dan hal ini secara tidak langsung akan berdampak pada pelayanan yang diberikan perusahaan. Oleh karena itu, strategi keberhasilan lembaga jasa ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pasalnya, jamaah kini mencari lembaga yang menawarkan layanan berkualitas yang bisa mendampingi mereka dalam menunaikan ibadah haji atau umrah. Mutu dari pelayanan yang diberikan meliputi bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan perhatian. Dengan pelayanan yang optimal dan proses yang tidak memakan waktu lama.

Kuatnya persaingan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dengan penawaran menarik, paket menarik dan fasilitas yang ditawarkan tentunya menjadi insentif tersendiri bagi biro perjalanan untuk lebih kreatif dan inovatif serta menawarkan lebih banyak pemasaran dan layanan agar dapat bertahan di bidang pariwisata syariah. Namun tentunya juga perlu berhati-hati dalam memilih biro perjalanan yang akan dijadikan sebagai tempat ibadah. Oleh karena itu, biro perjalanan wisata perlu meningkatkan pelayanannya dalam melayani jamaah umrah dan haji.

Pelayanan harus terus terjamin melalui penyelenggaraan ibadah umroh dan haji, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih khusus lagi Bab II Pasal 3 tentang Pokok dan Tujuan, yang menyatakan: "Tujuan Penyelenggaraan Ibadah haji memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam." Dan terdapat juga Bab III, Pasal 6 tentang Hak dan Kewajiban, yang di dalamnya dinyatakan: "Pemerintah berkewajiban memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan, memberikan pelayanan administrasi, memberikan

- 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.



bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain.”

Provinsi Riau merupakan salah satu daerah yang banyak terdapat perusahaan penyedia jasa haji dan umroh. Data yang dapat penulis publikasikan ini berdasarkan informasi yang diberikan Asosiasi Perjalanan dan Pariwisata Indonesia (ASITA) Riau dari 30 perusahaan travel atau biro perjalanan resmi yang menawarkan ibadah haji ke Tanah Suci. (Antara, 2016). Sebagian besar perusahaan jasa penyelenggaraan umrah berlokasi di kota Pekanbaru, pusat ibu kota provinsi. Perusahaan jasa penyelenggaraan haji dan umrah khususnya di Pekanbaru berupaya maksimal dalam menyediakan paket perjalanan dan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar minimal yang ditetapkan pemerintah, baik dari segi pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, akomodasi dan pelayanan transportasi. dan bahkan layanan konsumen yang berupaya memenuhi selera dan cita rasa lidah idonesia. Ada beberapa faktor yang mendukung pelayanan umrah, antara lain perusahaan memiliki gedung dan fasilitas yang lengkap, nama perusahaan dikenal masyarakat, memiliki supervisor dan karyawan yang berkualitas, memiliki layanan umrah yang lengkap, dan memiliki jaringan di berbagai wilayah. Menumbuhkan minat menunaikan umrah dengan tempo tinggi. Dan ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan umroh, antara lain dokumen perizinan jamaah yang No lengkap, harga yang No terjangkau untuk semua kalangan, jumlah pesaing yang terus meningkat bahkan memberikan promosi dengan harga yang jauh lebih murah, resiko harga tiket yang murah dan mahal. harga rendah untuk mendapatkan *low session* dan *high session*.

Namun, di balik semakin banyaknya jamaah yang mendaftar untuk menunaikan ibadah umrah, ternyata masih banyak permasalahan. Diantaranya masih banyak jemaah yang gagal berangkat, jemaah yang tertunda keberangkatannya, jemaah yang tertunda kepulangannya, jemaah yang sakit baik di negara transit maupun di Arab Saudi, jemaah yang tersesat, jemaah yang melarikan diri, visa umroh yang dikeluarkan untuk yang tidak berizin. Organisasi perusahaan layanan umrah. Ada harga yang tidak masuk akal dan terlalu murah, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, ada penipuan, dan lain sebagainya.

Adanya permasalahan tersebut terlihat dari beberapa kasus penipuan yang dilakukan oleh perusahaan jasa penyelenggara umrah di Provinsi Riau. Berdasarkan permasalahan yang terkait, penelitian ini membahas tentang bagaimana layanan umroh yang diberikan oleh perusahaan jasa umrah dan haji di Pekanbaru. Peneliti mengambil contoh perusahaan jasa umrah dan haji bernama PT Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru. Adanya upaya memenuhi suatu kebutuhan, dan pelayanan dalam arti luas adalah serangkaian kegiatan yang tidak

#### 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

kasat mata (*untouchable*) antara konsumen atau pelanggan yang penyedia jasa menyediakan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dalam melayani jamaah umrah dan haji, pemerintah memberikan pelayanan baik dari segi pelayanan publik, administrasi, ibadah dan kesehatan. Pelayanan umum yang ditawarkan antara lain asrama bagi jamaah haji, transportasi, pelayanan keagamaan seperti bimbingan ritual, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah, pelayanan administrasi terkait pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan termasuk pemeriksaan kesehatan dan biaya pemeriksaan kesehatan. dan penyerahan kartu sehat.

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk membahas hal tersebut dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Respon Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru”**.

#### B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul **“Respon Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru**, perlu ditegaskan bahwa penulis menyertakan beberapa istilah dalam judulnya.

##### 1. Respon

Respon dapat diartikan sebagai reaksi suatu sistem atau organisme yang ditimbulkan oleh rangsangan tertentu. Reaksi dapat berupa reaksi fisiologis seperti peningkatan detak jantung atau berkeringat, tetapi juga reaksi perilaku seperti menjauh dari situasi yang mengancam atau membalas serangan. Menegaskan istilah “jawaban” dapat merujuk pada klarifikasi atau konfirmasi makna atau signifikansi jawaban. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan definisi yang lebih spesifik atau dengan memberikan contoh jawaban yang konkrit dalam konteks tertentu.

##### 2. Jamaah umroh

Pengertian jamaah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kumpulan atau sekumpulan orang yang ingin beribadah. Yang dimaksud dengan jamaah umrah adalah warga negara yang berstatus agama Islam yang telah mendaftar untuk menunaikan ibadah umrah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

##### 3. Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah suatu tindakan atau upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan tujuan memuaskan pelanggan atau masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi tertentu. Pelayanan yang baik diartikan sebagai pelayanan yang baik. Bentuk pelayanan yang baik tergantung pada industri

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 dilayani. Ketika suatu perusahaan atau institusi berdedikasi dalam menjalankan bisnis manufaktur, pelayanan yang baik diwujudkan dalam bentuk layanan pelanggan dan presentasi produk yang berkualitas. Namun dalam pelayanan bisnis, pelayanan terbaik adalah pelayanan kepuasan pelanggan yang terbesar.

### C. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apa Respon Jamaah terhadap pelayanan di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.”

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “Respon Jamaah Umroh Terhadap Pelayanan di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.

### E. Manfaat Penelitian

#### a. Kegunaan Teoritis

- 1) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi ilmiah mengenai respon jamaah umroh terhadap pelayanan di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru agar dapat menjadi referensi apabila ada yang melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.
- 2) Memperluas ilmu pengetahuan mengenai manajemen dakwah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pada organisasi atau jasa yang bergerak di bidang jasa.
- 3) Sebagai bahan bacaan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide dalam memberikan pelayanan profesional kepada organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kajian dan pembelajaran civitas akademika Program Studi Manajemen Dakwah.
- 3) Sebagai prasyarat penyelesaian program Sarjana Sains (S1) dan sebagai prasyarat penyelesaian Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan penelitian ini dan juga melihat status penelitian ini, diperlukan penelitian yang sudah pernah dilakukan. Penelitian yang hampir sama atau mirip dengan penelitian ini diberi judul:

1. “Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru” yang ditulis oleh Nanda Restavari jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Tahun 2021. Kesamaannya menelusuri respon calon jamaah haji dan calon jamaah haji. Berbeda dengan Nanda Restavari yang mengkaji respon calon jamaah haji terhadap pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru, hasil skripsi ini menjelaskan bagaimana respon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan Kemenag Kota Pekanbaru kepada calon haji. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat dimasa yang akan datang, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan atau kesetiaan dari masyarakat. Kementerian Agama merupakan otoritas yang bertanggung jawab terhadap pelayanan haji di Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon jamaah haji terhadap pelayanan Departemen Agama Kota Pekanbaru terhadap calon jamaah haji telah terlaksana dengan baik, terbukti dari data yang diperoleh. Bedanya, dalam penelitian ini penulis mengkaji respon calon jamaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan PT Berkah Tsamanyiah Wisata Kota Pekanbaru.
2. “Respon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH Khusus PT. Rihlah Alatas Wisata 2017”, yang ditulis oleh Iqbal Bayhaqy, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi tahun 2018. Persamaannya terdapat pada kajian respon dan perbedaannya dengan Iqbal Bayhaqy yang mempelajari respon ibadah haji Jamaah di PT. Rihlah Alatas Wisata 2017 Pelayanan Khusus KBIH diteliti, Hasil Penelitian menjelaskan tentang pelayanan haji reguler dan pelayanan haji khusus, namun hasil pengerjaannya lebih fokus pada pelayanan haji khusus yang dikatakan lebih baik dibandingkan pelayanan haji reguler. karena daftar tunggunya lebih singkat dan fasilitasnya bisa dibilang lebih menarik dibandingkan haji biasa. Terlepas dari apakah layanan haji khusus tersebut ditawarkan oleh PT. Rihlah Alatas Wisata. Kegembiraan terlihat dari betapa besarnya respon dan penilaian jamaah haji. Permasalahan yang diangkat peneliti adalah untuk mengetahui respon jamaah haji terhadap layanan khusus KBIH PT. Rihlah Alatas Wisata 2017 yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menyajikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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.

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
- hasilnya dalam bentuk deskriptif. Hasil penelitian diperoleh dari responden (jamaah haji) merasa puas dengan layanan program khusus KBIH yang diberikan oleh PT. Rihlah Alatas Wisata pada tahun 2017. Dalam penelitian ini penulis mengkaji respon calon jemaah umroh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.
3. “Respon Jamaah Umroh Terhadap Pelayanan Prima PT. Altur Wisata Mulia Tangsel” yang ditulis oleh Risca Puspadelima jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi tahun 2018. Persamaannya terdapat pada eksplorasi respon dan pelayanan prima. Bedanya, Risca Puspadelima mengkaji respon jemaah umrah terhadap pelayanan prima PT. Altur Wisata Mulia Tangerang Selatan, hasil dari skripsi ini menjelaskan bahwa jumlah jamaah haji di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pada ibadah haji harus menunggu waktu yang lama untuk pemberangkatan (*waiting list*), yaitu Permasalahan ibadah haji di Indonesia merupakan sebuah permasalahan. Oleh karena itu, banyak orang yang lebih memilih alternatif cara berkunjung ke Tanah Suci, yakni menunaikan ibadah umrah terlebih dahulu. Dalam hal ini, penyelenggaraan ibadah umrah yang menawarkan berbagai fasilitas atau pelayanan yang memuaskan menjadi perhatian para agen perjalanan. Titik tolak bagi para pelaku bisnis adalah dengan memberikan pelayanan prima atau pelayanan prima dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau pelanggan sebagai wujud kepedulian bisnisnya. Skripsi ini menjelaskan respon jamaah umrah terhadap pelayanan prima PT. Mulia Pariwisata Altur dari aspek kognitif, afektif dan konatif. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan hasil analisis respon masyarakat terhadap pelayanan prima PT, baik dimensi pengetahuan (kognitif), perasaan (afektif) dan tindakan (konatif) dinilai baik. Sedangkan dalam pembahasan penelitian ini, penulis mengkaji respon calon jemaah umroh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.
  4. “Respon Calon Jemaah Haji Terhadap Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Mandiri Kota Pekanbaru” yang ditulis oleh Neci Kurniati Pelka Sari jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Tahun 2020. Kesamaannya pada penelitian ini sama-sama tentang respon dari jamaah, dan Perbedaan dari Neci Kurniati Pelka Sari yang meneliti respon calon jemaah haji terhadap pelaksanaan bimbingan Manasik Haji di KBIH Mandiri Kota Pekanbaru, hasil skripsi untuk menjelaskan manasik haji yang merupakan bagian dari pelayanan pemerintah. disediakan atau lembaga terkait. Bimbingan tersebut berupa pemberian pengetahuan tentang tata cara ibadah haji yang sesuai dengan syarat beribadah Nabi Muhammad SAW. Pemberian bimbingan sangat penting karena calon jemaah berbeda-beda dalam hal



#### 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

pendidikan, usia, dan tingkat pengetahuan tentang ibadah haji. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kepemimpinan ritual haji dan bagaimana respon masyarakat terhadap metode kepemimpinan ritual haji KBIH Mandiri Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, temuan penelitian dari respon jamaah diketahui rata-rata sangat puas dengan wisata ibadah haji KBIH Mandiri kota Pekanbaru. Sedangkan pada penelitian ini penulis mengkaji respon calon jemaah umroh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Berkah Tsamanyah Wisata Kota Pekanbaru.

5. “Respon jamaah umroh terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru tahun 2019 yang ditulis oleh Nur Pazira, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2021. Persamaannya untuk mengkaji respon jamaah umrah, dan perbedaannya adalah Nur Pazira mengkaji jamaah umroh terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru tahun 2019. Berdasarkan hasil penelitian, dijelaskan respon jamaah terhadap kualitas pelayanan karyawan, pentingnya kualitas pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan, dan kualitas pelayanan merupakan hak mutlak yang harus dipenuhi oleh pelanggan. lembaganya, sehingga perlu menggunakan cara-cara untuk mewujudkan *win solution* , yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa senang dan tidak ada yang dirugikan. Pelayanan merupakan salah satu hal yang perlu diutamakan oleh perusahaan diantara kepentingan lainnya karena pada hakikatnya pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh yang baik bagi perusahaan di mata masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan respon jamaah umroh terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian respon jamaah dari penyebaran kuesioner berada pada rentang yang tergolong puas. Dapat disimpulkan bahwa respon jamaah umroh terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru tahun 2019 sangat puas. Sedangkan pada penelitian ini peneliti membahas tentang respon jamaah umrah terhadap pelayanan di PT. Berkah Tsamanyah Wisata Kota Pekanbaru.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**B. Landasan Teori****1. Teori Respon****a. Pengertian Respon**

Respon berasal dari kata *response* yang berarti jawaban, jawaban atau tanggapan ( *reaction* ). Respon yang berarti reaksi, tanggapan dan jawaban. Reaksi adalah sesuatu yang terjadi akibat suatu gejala atau peristiwa. Reaksi adalah reaksi terhadap suatu tindakan. Reaksi adalah kecenderungan seseorang untuk memberikan reaksi positif dan negatif terhadap objek, peristiwa, atau interaksi dengan orang lain. (Susanta, 2008)

Dalam pembahasan teori respon tidak dapat dipisahkan dari pembahasan teori proses komunikasi, karena respon merupakan timbal balik dari apa yang dikomunikasikan kepada orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut.

Skinner, seorang psikolog, merumuskan bahwa perilaku adalah respon atau reaksi seseorang terhadap suatu stimulus (rangsangan dari luar). Oleh karena itu, perilaku tersebut terjadi melalui proses pemberian stimulus pada organisme dan kemudian organisme tersebut memberikan respon, itulah sebabnya teori Skinner disebut teori “SOR” atau stimulus-respons-organisme. Skinner membedakan dua proses:

1. *Reaksi responden (refleksif)* , yaitu reaksi yang ditimbulkan oleh rangsangan tertentu . Stimulus jenis ini disebut *stimulus pilihan* karena menghasilkan respons yang relatif tetap.
2. *Respon operan (respon instrumental)*, yaitu respon yang timbul dan berkembang kemudian diikuti oleh stimulus tertentu. Stimulus ini disebut juga *dengan perangsangan penguat* atau *reinforcing* . (mamahit, 2012)

Dalam penelitian ini respon yang dimaksud berfokus pada respon atau *masukan* dari komunitas yang tergabung terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.

**b. Macam-Macam Respon**

Jawabannya terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Respon positif merupakan respon yang mendorong perilaku komunikasi lebih lanjut.
2. Reaksi negatif merupakan reaksi yang menghambat perilaku komunikasi.

Menurut Steven M. Cahaffe yang dikutip Jalaludin Rahmat, (Rahmad, 2005) jawabannya terbagi menjadi tiga bidang, yaitu:

1. Kognitif merupakan suatu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan, keterampilan, dan informasi seseorang terhadap suatu

#### 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.

hal. Reaksi ini terjadi ketika apa yang dipahami atau dirasakan audiens berubah.

2. Afektif merupakan respon terus menerus yang melibatkan emosi, sikap, dan penilaian seseorang terhadap sesuatu. Reaksi ini terjadi ketika apa yang Anda sukai tentang sesuatu berubah.
3. Konatif merupakan respon yang mengacu pada perilaku nyata, termasuk suatu tindakan atau kebiasaan.

### c. Faktor-Faktor Yang Membentuk Respon

Ketika respon seseorang dapat terjadi bila faktor penyebabnya memuaskan. Anda harus mengetahui hal ini agar dapat bereaksi dengan benar. Karena respon terhadap masukan bergantung pada masing-masing individu, maka tidak semua orang dapat merespon semua rangsangan dengan cara yang sama. Stimulus dipilih secara individual dan bergantung pada dua faktor, yaitu:

1. Faktor internal yang terjadi pada diri individu yaitu jasmani dan rohani. Jadi siapapun yang merespon suatu stimulus tetap dipengaruhi oleh keberadaan kedua unsur tersebut. Apabila salah satu unsur tersebut terganggu, maka timbullah reaksi antara seseorang dengan orang lainnya. Unsur fisik atau psikis meliputi keberadaan, perasaan, akal, imajinasi, pandangan, jiwa, pikiran mental, motivasi dan sebagainya.
2. Faktor eksternal yaitu faktor yang ada di lingkungan. Faktor tersebut adalah intensitas dan jenis objek rangsangan atau disebut faktor rangsangan.

## 2. Jamaah Umroh

### a. Pengertian Jamaah Umrah

Pengertian jamaah adalah suatu kelompok atau kumpulan yang melakukan ibadah. Jama'ah adalah suatu hal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, pertumbuhan, sebaran, mobilitas, difusi, kualitas dan kondisi kesejahteraan yang berkaitan dengan politik, ekonomi, dan sosial budaya dalam agama Islam. Pembangunan masyarakat merupakan upaya terencana untuk mencapai pertumbuhan yang seimbang dan mengembangkan mutu agama Islam dalam segala dimensi tersebut.

Arti dari jamaah berasal dari bahasa Arab yang berarti “kompak” atau “bersama”. Yang dimaksud dengan “salat berjamaah” adalah shalat yang dilakukan secara berjamaah di bawah pimpinan seorang imam. Jamaah juga dipahami sebagai sekelompok orang yang disatukan oleh sikap, keyakinan, tugas dan tujuan yang sama. Islam menganjurkan agar umat Islam meningkatkan kohesi dan kebersamaan, yaitu

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.

Secara konseptual, umrah adalah kunjungan ke ka'bah dengan tujuan melaksanakan ketentuan rangkaian ibadah umrah. Umrah disebut juga Haji Kecil karena beberapa ketentuannya hampir sama dengan ibadah haji, seperti Ihram, Tawaf, Sa'i, Wukuf, Mabit di Muzdalifah, melempar Jumroh, Mabit di Mina dan lain-lain, termasuk Tahallul, No dilakukan pada saat umroh, jumrah, wukuf dan mabit. (Arifin, 2014)

Perintah umroh sejajar dengan perintah haji, namun menunaikan umroh lebih mudah dari menunaikan haji. Hukum menunaikan ibadah umrah adalah wajib satu kali seumur hidup bagi yang mampu, dan diperbolehkan menunaikan umrah meskipun belum menunaikan ibadah haji. Allah SWT berfirman:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah” (QS. Al-Baqarah; 196)

Hadits yang diriwayatkan oleh Bukhari:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: “Pahala dari ibadah umroh ke umrah dapat menghapuskan dosa-dosa di antara keduanya, dan haji yang mabrur tidak ada balasan lain baginya kecuali balasan Surga.” (HR. Bukhari).

### 3. Syarat Kewajiban Umrah

Syarat sahnya ibadah haji dan umrah. Syarat sahnya umroh dan haji ada 5 (lima):

- a) Islam. Menurut Firman Allah SWT, niat berbuat baik bagi orang kafir tidak sah karena harus didasari keimanan, sebagaimana halnya niat orang kafir untuk menunaikan ibadah haji/umrah.
- b) Berakal sehat. Orang yang tidak sehat akalnya karena stress berat atau karena gila, dan bila menunaikan umrah atau haji, maka tidak sah menurut hukumnya.
- c) Baligh. Haji dan umrah tidak diwajibkan bagi anak yang belum mencapai usia dewasa. Jika ia menunaikan umrah atau haji sesuai dengan rukun ritualnya, maka umrah dan hajinya sah, namun ketika ia sudah dewasa, ia wajib menunaikan umrah atau haji.
- d) Merdeka (bukan budak), karena seorang budak mendedikasikan hidupnya hanya untuk tuannya, hidupnya tidak bebas untuk memenuhi hak dan kewajibannya kepada Allah. Karena status sosialnya yang rendah dan bertentangan dengan nilai-nilai luhur agama Islam, maka Rasulullah



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.

menghapuskan sistem perbudakan dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, seorang budak yang dibebaskan oleh tuannya memenuhi syarat sebagai orang yang wajib menunaikan umrah atau haji.

e) *Istitho'ah* , yaitu kemampuan untuk mempunyai kemampuan jasmani yang sehat selama melakukan perjalanan dan menunaikan ibadah haji, meliputi biaya umrah atau haji, yaitu biaya pemberangkatan dan kepulangan serta biaya hidup selama berada di Tanah Suci. , dan memastikan keselamatan saat bepergian dan tinggal di Arab Saudi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa umrah datang ke Baitullah dengan sengaja dan wajib bagi setiap muslim yang beragama Islam minimal satu kali dalam hidupnya dan dilakukan di tempat-tempat tertentu untuk melakukan serangkaian ibadah dalam waktu yang bersamaan, dengan Kondisi yang telah ditentukan.

#### 4. Pelayanan

##### a. Memahami Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan nilai tambah untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut “sangat baik” atau “terbaik” karena memenuhi atau memiliki standar pelayanan yang berlaku. (Iis Sumiati, 2016)

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:1), “Pelayanan adalah pelayanan terbaik yang diberikan suatu perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan”. Pelayanan secara harafiah berarti pelayanan yang diberikan harus terbaik. menurut (Rahmayanty, 2013) pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan secara prima dan melebihi ekspektasi pelanggan.
2. Pelayanan yang bercirikan mutu ( *Quality Nice* ).
3. Pelayanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu melakukan pelacakan perkembangan kebutuhan pelanggan secara konsisten dan tepat (reliable).
4. dan memenuhi kebutuhan emosional pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memberikan manfaat melebihi harapan.

##### b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan secara prima antara lain sebagai berikut.

1. Untuk menyediakan pelanggan dengan layanan berkualitas tinggi.
2. Untuk mengambil keputusan dari pihak pelanggan untuk segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan
4. Untuk menghindari klaim yang tidak perlu terhadap produsen di kemudian hari
5. Menciptakan kepercayaan dan kepuasan di kalangan pelanggan
6. Untuk memastikan bahwa pelanggan merasa bahwa semua kebutuhan mereka diperhitungkan
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

Fitur layanan unggulan antara lain:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
2. Ciptakan suasana yang membuat pelanggan merasa penting
3. Tempatkan pelanggan sebagai mitra bisnis
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik untuk produk/jasa
5. Memenangkan persaingan pasar
6. Buat pelanggan senang sehingga mereka ingin berbisnis lagi dengan perusahaan
7. Menawarkan manfaat kepada perusahaan.

**c. Indikator Pelayanan**

## 1. Kemampuan

Keterampilan merupakan pengetahuan dan ketrampilan khusus yang penting untuk menunjang program pelayanan. Ini mungkin termasuk keterampilan di bidang pekerjaan yang didedikasikan untuk melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan hubungan masyarakat sebagai alat untuk menjalin hubungan di dalam dan di luar organisasi perusahaan.

## 2. Sikap

Sikap mengacu pada perilaku atau perilaku yang harus ditekankan ketika berhadapan dengan pelanggan yang dapat disesuaikan dengan keadaan dan keinginan pelanggan.

## 3. Penampilan

Penampilan merupakan kemampuan fisik dan non fisik seseorang yang dapat mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas orang lain.

## 4. Perhatian

Perhatian berarti kepedulian menyeluruh terhadap pelanggan, baik dalam arti memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun memahami saran dan kritik pelanggan.

## 5. Tindakan

Tindakan merupakan suatu tindakan dalam berbagai kegiatan nyata yang perlu dilakukan dalam proses pemberian pelayanan kepada pelanggan.

6. tanggung jawab

Tanggung jawab adalah sikap memihak pelanggan untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. (Barata, 2003)

### C. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan konsep yang jelas mengenai variabel-variabel penelitian guna memberikan hasil penelitian yang konsisten bagi seluruh pengamat. Konsep operasional juga menjelaskan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk memperoleh data atau indikator yang dimaksud. Kegiatan yang dilakukan disini adalah membuat konsep-konsep yang telah dikelompokkan menjadi variabel-variabel agar dapat diukur. Berdasarkan kerangka konseptual di atas, variabel-variabel tersebut dapat dibatasi untuk memastikan kesesuaiannya dengan penelitian ini.

Definisi variabel operasi penelitian.

1. Respon Jamaah (Variabel X) melihat Respon jamaah umrah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata dalam pengetahuan sebatas informasi, perasaan senang/tidak senang, kecenderungan berfantasi, konfrontasi terhadap hambatan/konfrontasi yang berdampak pada masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel 2.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

NO.	variabel	Definisi variabel	Ukuran	indikator
1	Respon Jamaah	Respon adalah segala tingkah laku yang hakikatnya merupakan respons atau tanggapan (respon) terhadap rangsangan rangsangan.	a. Kognitif (pengetahuan)	kecerdasan
				Meyakini
			b. Afektif (perasaan)	Suka/Senang
				Percaya diri
			c. Konatif (kecenderungan)	Tebak saja
				tindakan kebiasaan

## 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.

Pelayanan	<p>Pelayanan berarti berupaya membantu mempersiapkan atau memenuhi kebutuhan orang lain. Selain itu, merupakan suatu bentuk kegiatan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang menjalin hubungan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang berhubungan dengan barang dan jasa yang diberikan. (Argantara dkk., 2022)</p>	a. Keandalan layanan	Pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan dalam bidang profesional
		b. ketanggapan	Kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang tepat
		c. Mempercayai /Keyakinan	Kepercayaan konsumen terhadap suatu produk dan jasa
		d. Empati	Kepedulian penuh terhadap pelanggan, meliputi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, pengertian, saran dan kritik pelanggan.
		e. Berwujud/Nyata	Suatu tindakan dalam berbagai kegiatan nyata dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

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. Kualitas layanan (variabel Y)
  - a. Keandalan: kemampuan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru yang handal dan peduli melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
  - b. Daya Tanggap: Ketanggapan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru yang telah memberikan bantuan secara cepat, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan informasi yang jelas kepada jamaah umroh.
  - c. Keyakinan: Mahir dalam keterampilan dan kemampuan staff, dalam agama dan umum. Wisata Berkah Tsamaniyah Kota Pekanbaru telah menciptakan rasa kepercayaan dikalangan jamaah umrah dengan memberikan pelayanan.
  - d. Empati: PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru lebih memberikan perhatian individual kepada jamaah dengan berusaha memenuhi keinginan jamaah dan memahami apa yang dirasakan jamaah.
  - e. Berwujud: Penampilan baik dari segi fasilitas fisik, perlengkapan seperti koper, tas paspor, seragam batik, buku sholat, kain ihram bagi jamaah pria dan mukena bagi jamaah wanita, serta penyediaan perlengkapan ibadah umrah bagi jamaah oleh tenaga pendukung yang berpengalaman.

#### D. Kerangka Berpikir

Penelitian ini memuat dua variabel yaitu variabel terikat (X) dan variabel bebas (Y). Variabel X adalah respon jamaah, sedangkan variabel Y adalah pelayanan. Berikut kerangka pemikiran dibawah ini:

**Gambar 2.1**



## E. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan menjadi hipotesis alternatif atau  $H_0$  dan  $H_1$  sebagai berikut:

$H_0$ : Ada respon yang baik dari jamaah umrah terhadap pelayanan umroh yang sangat baik.

$H_1$  : Kurangnya respon jamaah umroh terhadap pelayanan umrah yang sangat baik.

### 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 III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode ini memungkinkan Anda memperoleh dan menghasilkan data yang akurat. Pendekatan metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menekankan pada data yang dapat dihitung untuk mengartikan angka-angka dalam pengolahan data kuantitatif.

Data yang dihasilkan biasanya berasal dari pengukuran lapangan seperti kuisioner atau angket. Pendekatan kuantitatif biasanya berfokus pada aspek perilaku dan empiris yang bersumber dari fenomena di lapangan atau didasarkan pada perilaku yang kemudian diukur untuk tujuan penelitian.

Penelitian ini merupakan suatu desain yaitu survei dengan pendekatan analisis deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai kondisi dunia nyata. Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis yang bertujuan untuk memberikan deskripsi, uraian mengenai fakta, ciri-ciri dan hubungan antar fenomena yang diteliti, termasuk hubungan antara aktivitas, sikap, pandangan dan proses yang sedang berlangsung. dan pengaruh suatu fenomena, atau untuk menentukan frekuensi sebaran suatu gejala atau frekuensi hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lainnya. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian survei, dimana sampel diambil dari suatu populasi dan kuesioner digunakan sebagai alat utama pengumpulan data.

Dengan dipilihnya metode ini, penulis berharap memperoleh data yang tepat dan akurat. Dengan menggunakan metode ini peneliti berharap dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. Berkah Tsamanyah Wisata benar-benar mengoptimalkan melalui metode ini dan menjelaskan respon jamaah umroh terhadap pelayanan jika dilihat dari aspek kognitif, afektif dan konatif.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di PT. Berkah Tsamanyah Wisata terletak di Jalan Bakti, Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Sedangkan penelitian dilakukan pada bulan September hingga November 2023.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek individu atau kelompok yang darinya diambil datanya dan mempunyai ciri-ciri tertentu untuk dipelajari. (Silaen, 2018)

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.

Dan populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang menjadi fokus perhatian dan sumber penelitian. Populasi yang menjadi subjek penelitian ini berjumlah kurang lebih 200 jamaah PT. Berkah Tsamaniyah Wisata pada tahun 2023.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dan mewakili populasi tersebut. (Yusuf, 2014) Berdasarkan metode yang digunakan, metode yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto adalah jika jumlah subjeknya kurang dari 100 orang dan tidak lebih maka dapat diambil keseluruhannya, dan jika lebih dari 100 orang maka 10% sampai 15% 20 -25% atau lebih dapat diambil. (Arikunto, 2006)

Hasil berikut muncul dari populasi 200 orang:

$$N = 200$$

$$e = 15\%$$

$$200 \times \frac{15}{100} = 30$$

Berdasarkan hasil yang diperoleh, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 orang jamaah PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru, metode penentuan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling yaitu pengambilan sampel seluruh individu dalam suatu populasi dengan peluang yang sama.

## D. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang akan penulis gunakan untuk memperoleh data lapangan terdiri dari data primer dan sekunder sebagai berikut:

1. Sumber data primer penulis berasal dari hasil kuesioner yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan/kuesioner/daftar isian jamaah umroh di PT Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.
2. Sumber data sekunder merupakan data yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan untuk mencari konsep-konsep dari teori-teori yang berkaitan dengan penulisan karya ini, seperti: buku, internet, majalah, brosur dan catatan sehubungan dengan penulisan karya ini.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data informasi untuk keperluan penelitian, penulis menggunakan berbagai teknik pengumpulan data:

1. Observasi merupakan suatu cara mengumpulkan informasi atau data yang digunakan dalam penelitian. Data penelitian yang digunakan dapat diamati oleh peneliti. Dengan mengamati kegiatan yang berlangsung dengan seluruh



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

indra kita. Beberapa informasi yang diperoleh melalui observasi mempunyai tingkat keakuratan dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara. (Pujaastawa, 2016) Penulis juga terlibat langsung dalam beberapa kegiatan PT. Berkah Wisata Tsamanyah.

## 2. Kuesioner/Kuesioner

Sering disebut dengan metode kuesioner, merupakan alat pengukuran yang digunakan peneliti untuk mengukur suatu peristiwa. Bisa juga disebut kumpulan pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari seseorang yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. (Dewi & Sudaryanto, 2020)

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk file, telaah atas dokumen-dokumen tertulis antara lain buku, arsip, internet, majalah, surat kabar dan lain-lain, yang berkaitan dengan kegiatan atau peristiwa dalam lingkup jasa luar biasa PT. Berkah Tsamanyah Wisata yang dikumpulkan.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dan mengukur subjek suatu variabel penelitian. Untuk memperoleh data yang benar dengan kesimpulan yang sesuai dengan situasi. Untuk memberikan hasil data penelitian yang akurat (reliable), diperlukan instrumen yang valid dan konsisten. (Yusup, 2018)

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk memeriksa kesesuaian bentuk kuesioner untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Menilai validitas dan reliabilitas data merupakan syarat yang harus dilakukan ketika menilai kualitas hasil penelitian. (Afiyanti, 2008)

Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *derajat kebebasan* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel.

Dalam penelitian ini sampel berjumlah 30 orang sehingga *derajat kebebasan* ( $df$ ) sebesar 28 dengan  $\alpha$  0,05  $r_{tabel} = 0,3061$  dan untuk mengolah data peneliti menggunakan bantuan program software SPSS Versi 29.0. 1.0 untuk mendapatkan hasil data yang ditargetkan.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian. Setelah data-data yang diperoleh dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, langkah selanjutnya penulis melakukan analisis terhadap data tersebut.

Sejalan dengan jenis penelitian ini, data yang digunakan secara teknis deskriptif kuantitatif, yaitu melalui uraian data yang dikumpulkan dan selanjutnya analisis data yang ada.

Dalam metode ini penulis menggunakan skala lima poin (Likert). Menurut Sugiyono, skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. (Sugiyono, 2011), dalam penelitian ini menggunakan kata Sangat baik, Baik, Cukup baik, Kurang baik, Kurang baik.

Dari kelima pemeringkatan tersebut, respon jamaah dan keunggulan pelayanan PT Berkah Tsamanyah Wisata kemudian dibobotkan dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat baik mendapat bobot = 5
2. Jawaban yang baik diberi bobot = 4
3. Jawaban cukup berbobot = 3
4. Jawaban buruk mendapat bobot = 2
5. Jawaban buruk diberi bobot = 1

Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y. X adalah respon jamaah dan Y adalah pelayanan yang diberikan PT. Berkah Tsamanyah Wisata.

Teknik analisis data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Perhitungan Nilai Rata-Rata

Mean adalah mean atau kecenderungan rata-rata yang memberikan gambaran umum mengenai suatu aspek pengamatan.

$$\text{Rumus: } \bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

Informasi:

$\bar{x}$  = rata-rata

$\sum xi$  = pengamatan

n = jumlah pengamatan

### 2. Standar Deviasi

Standar deviasi menunjukkan seberapa jauh nilai observasi dari nilai rata-rata. (Yusuf, 2014)

Rumus:

$$SD = \frac{\sqrt{n\sum xi^2 - (\sum xi)^2}}{n(n-1)}$$

Informasi:

SD = Deviasi Deviasi

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.

$n$  = jumlah pengamatan  
 $x_i$  = jumlah pengamatan  $i$   
 $x_{i2}$  = Jumlah pengamatan  $ii$

### 3. Interpretasi Skor Skala Likert

adapun kriteria interpretasi skor berdasarkan interval sebagai berikut:

- 1) Sangat baik, diperoleh dengan angka 80% - 100%
- 2) Baik, diperoleh dengan angka 60% - 79,99%
- 3) Cukup baik, diperoleh dengan angka 40% - 59,99%
- 4) Kurang baik, diperoleh dengan angka 20% - 39,99%
- 5) Tidak baik, diperoleh dengan angka 0% - 19,99%

### 4. Mengkategorisasi Hasil

Dalam menginterpretasikan nilai rata-rata yang diperoleh, pedoman dari mengkategorisasikan hasil yang didapatkan yang tertera pada bawah ini.

- 1) Tinggi (T) =  $X > M + 1 (SD)$  atau hasil yang didapat berada di atas standar deviasi.
- 2) Sedang (S) =  $M + 1 (SD)$  atau hasil yang didapat berada diantara standar nilai tinggi dan rendah dari standar deviasi.
- 3) Rendah (R) =  $X < M - 1 (SD)$  atau hasil yang didapat berada dibawah standar deviasi.



## 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

### A. Sejarah PT. Berkah Tsamaniyah Wisata

#### 1. Perkembangan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata

PT. Berkah Tsamaniyah Wisata didirikan pada 24 Oktober 2017 dengan mulai menjual tiket pesawat dalam negeri dan internasional serta mengoperasikan penerbangan pulang pergi.

Seiring perkembangan zaman dan sejalan dengan harapan yang tinggi terhadap PT. Berkah Tsamaniyah Wisata menawarkan layanan keberangkatan umroh dan haji. Oleh karena itu, perusahaan mengajukan izin umrah dan haji ke Kementerian Agama Republik Indonesia. Namun, ketika pandemi Covid-19 menyebabkan perjalanan umroh dan haji dihentikan sementara karena pembatasan yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia, jamaah khususnya tidak dapat menunaikan umrah di Indonesia selama pandemi Covid-19. Dan saat ini juga sedang melakukan perjalanan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata telah mendapat izin dari PPIU Menteri Agama untuk menyelenggarakan ibadah umroh.

Dan sejak awal berdirinya PT. Berkah Tsamaniyah Wisata telah banyak melakukan tour dalam dan luar negeri, dan juga mengirimkan banyak jamaah umrah setiap tahunnya. Salah satu alasan mengapa banyak jamaah yang mendaftar untuk umrah. PT. Berkah Tsamaniyah Wisata didasari oleh terjaminnya keberangkatan setiap jamaah umroh dan juga pelayanan yang diberikan secara optimal sehingga masyarakat puas terhadap penggunaan produk yang disediakan oleh PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.

### B. Visi dan Misi PT. Berkah Tsamaniyah Wisata

#### 1. Visi

Menjadi penyelenggara Ibadah Umrah dan Haji Plus dengan pelayanan berkualitas, melayani tamu Allah dengan hati dan bimbingan ibadah sesuai Al-Qur'an dan Sunnah, serta memberikan pelayanan Tour & Travel secara komprehensif dan integral dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan berbasis kekeluargaan.

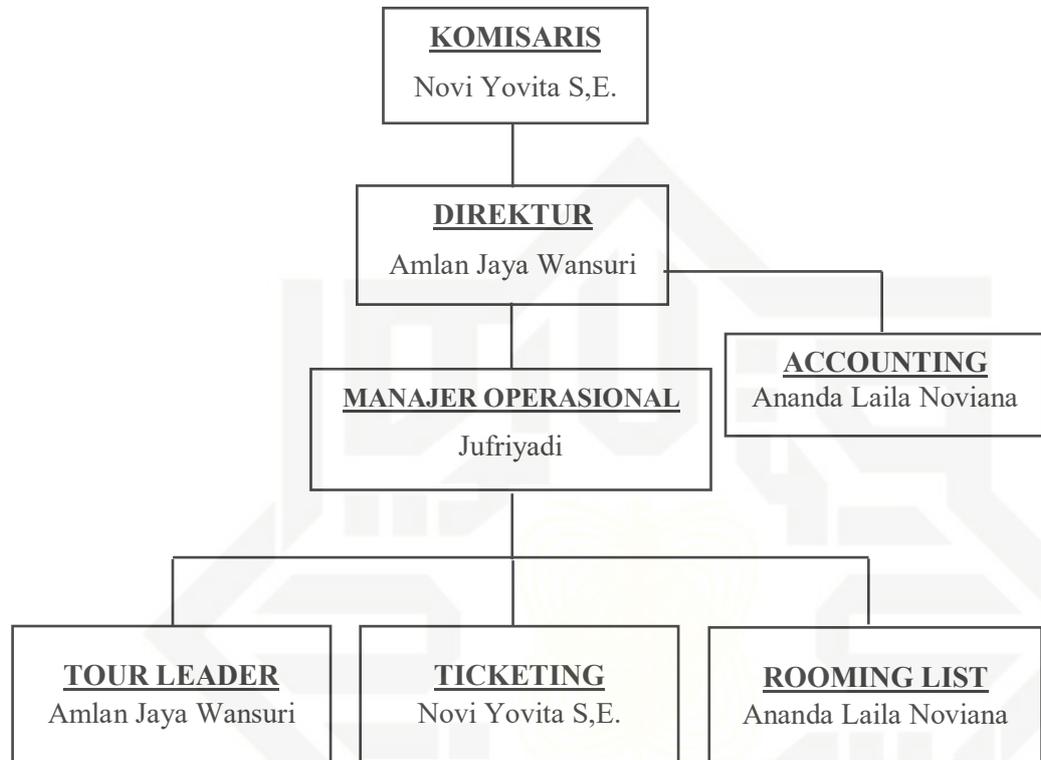
#### 2. Misi

- a) Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dalam semua aspek operasional perusahaan.
- b) Menjadikan Tsamaniyah sebagai media silaturahmi, loyal terhadap perusahaan, amanah dan profesional.
- c) Inovatif, progresif, bekerja keras dan prima memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan.

### C. Struktur Organisasi PT. Berkah Tsamanyah Wisata

#### Struktur Organisasi PT. Berkah Tsamanyah Wisata

Gambar 4.1



### D. Kode Etik PT. Berkah Tsamanyah Wisata

- Bertaqwa kepada tuhan yang maha esa dan menjalankan sholat lima waktu.
- Disiplin, sopan, jujur dan bertanggung jawab serta memperhatikan kebersihan kantor.
- mengikuti SOP (Standar Operasional Perusahaan).
- Memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah Berkah Tsamanyah.
- Berpikir positif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab terhadap permasalahan yang ada.
- Terus menjaga Ukhuwah Islamiyah antara pimpinan, pegawai dan jamaah.
- Tetap menjamin kesehatan dan keselamatan dalam bekerja.

### E. Sistem Pelayanan PT. Berkah Tsamanyah Wisata

- Sistem pelayanan di tanah air
  - Administrasi

Memberikan layanan untuk menangani pemrosesan dokumen seperti paspor, tiket, data jamaah dan data keuangan.



#### 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) Reservasi
 

Layanan reservasi bertugas menyambut tamu, membantu pendaftaran umrah dan memberikan informasi tentang umroh dan haji
- 3) Panduan Manasik
 

Layanan bimbingan ibadah umrah dan haji memberikan pengetahuan lapangan berupa teori dan teknik selama menjalankan ibadah umrah dan haji, sehingga memungkinkan jamaah memahami segala detail teknis yang akan ditemui selama kegiatan umrah.
- 4) *Check-in* di bandara
 

Pelayanan penanganan dilakukan untuk membantu dan merawat masyarakat di bandar udara, seperti: Seperti menata koper jamaah ke bagasi pesawat, mempersiapkan jamaah, dan kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi jamaah di bandara.
- b. Sistem pelayanan di Tanah Suci
  - 1) Transportasi
 

Pelayanan transportasi umrah dan haji di PT. Berkah Tsamanyah Wisata terbagi menjadi dua bagian yaitu angkutan udara dan darat menjadi pelayanan angkutan udara dalam pelaksanaan ibadah umrah PT. Berkah Tsamanyah Tour ini menggunakan pesawat Citilink Indonesia dan Malaysia Airlines, sedangkan Haji Plus menggunakan pesawat Saudi Arabia Airlines. Dan untuk transportasi darat, perusahaan ini menggunakan bus ber-AC dan kereta ekspres yang disediakan di Tanah Suci.
  - 2) Penginapan
 

Pelayanan penginapan umrah disediakan dalam bentuk hotel berkualitas yang tersebar di dua lokasi yakni Makkah dan Madinah. Untuk penginapan PT. Berkah Tsamanyah Wisata menawarkan hotel seperti Azka Al Safa, Badar Massa, Arkan Al Manar dan Makkah Tower/Hilton. Dan untuk akomodasi hotel di Madinah seperti Concorde Dar Al Khair, Jewar Al Saqefa, Mukhtara Golden, Alfa Grand dan Golden Tulip.
  - 3) konsumsi
 

Selama ibadah umroh, jamaah umrah diberikan makanan untuk sarapan, makan siang, dan makan malam sebanyak tiga kali sehari dalam menjalankan ibadah umrah di tanah suci.

4) Panduan

Dalam bimbingan dari PT. Berkah Tsamniyah Wisata Selama di Arab Saudi, menyediakan pemandu yang bersertifikat dan selalu siap membimbing jamaah dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci.

5) Kesehatan

Pelayanan kesehatan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata bekerja sama dengan Petugas Kesehatan Haji Indonesia (PKHI) dan juga dengan petugas kesehatan dari Arab Saudi untuk memeriksa status kesehatan jamaah.

6) Perlindungan

Untuk melindungi masyarakat, PT. Berkah Tsamaniyah Wisata bekerja sama dengan petugas keamanan umrah yang disediakan oleh Indonesia dan Arab Saudi untuk menjamin perlindungan jamaah umrah yang menjalankan ibadahnya di Tanah Suci sehingga merasakan kenyamanan dan kekhusyukan selama beribadah.

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

Sistem pelayanan dari PT. Berkah Tsamaniyah Wisata bagi jamaah umroh meliputi dua bagian pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan selama berada di tanah air dan juga pelayanan yang diberikan selama berada di Tanah Suci.

Jamaah umrah mengapresiasi pelayanan prima PT. Berkah Tsamaniyah wisata terbagi menjadi tiga dimensi yaitu pengetahuan (kognitif), perasaan (afektif) dan tindakan (konatif). Berikut penjelasan ketiga dimensi tersebut:

#### 1. Pengetahuan (kognitif)

Dari tabel keseluruhan dimensi kognitif terlihat bahwa respon jamaah umrah pada aspek kognitif dinilai dengan skor 706 dan skor rata-rata 94,12% dengan kategori nilai sangat baik.

#### 2. perasaan (afektif)

Dari tabel pernyataan dimensi afektif, secara keseluruhan respon jamaah umrah terhadap aspek afektif dinilai bernilai 1,383 dengan skor rata-rata sebesar 92,2% dengan kategori nilai sangat baik.

#### 3. tindakan (konatif)

Dari hasil keseluruhan dimensi konatif, respon jamaah umrah terhadap aspek konatif menghasilkan skor sebesar 1.540 atau setara dengan rata-rata skor sebesar 93,3% dengan kategori sangat baik.

Dari hasil interpretasi yang penulis jelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa respon jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Berkah Tsamaniyah Wisata dikatakan dinilai sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah, dengan total skor 3,629 dan skor rata-rata 93,04% dalam kategori sangat baik.

### B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat membawa manfaat bagi PT. Berkahnya Wisata Kota Tsamaniyah Pekanbaru.

Sarannya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti berharap agar PT. Berkah Tsamaniyah Wisata menyesuaikan penyelenggaraan ibadah umroh sesuai program yang direncanakan agar tidak terjadi perubahan.
2. Peneliti berharap agar PT. Berkah Tsamaniyah Wisata terus meningkatkan layanan informasi untuk pelaksanaan ibadah umroh, sehingga jamaah yang belum mengetahuinya dapat memperoleh informasi yang baik dari pihak perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3. Peneliti berharap agar PT. Berkah Tsamaniyah Wisata lebih memperluas pengetahuan dan keterampilan petugas dan pemandu umrah selama membimbing jamaah baik di tanah air ataupun di tanah suci.
4. Kemudian saya juga berharap agar selalu tetap meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal perhatian kepada jamaah dalam berkomunikasi. sehingga masyarakat merasa nyaman menggunakan jasa travel yang dimiliki perusahaan.

© 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.





## DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif . *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137–141. <https://doi.org/10.7454/jki.v12i2.212>
- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian; Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan* , (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 269.
- Argantara, ZR, Hasanah, NW, Annisa, N. & Rohmah, Z. (2022). Penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BPRS KCP Pragaan. *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen* , 3 (1). <https://doi.org/10.28944/masyrif.v3i1.671>
- Arikunto, Suharsimi. *Metode Penelitian Pendekatan praktis*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2006).
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-dasar evaluasi pendidikan* . Jakarta: Bumi Literasi. 1996)
- Arif, M. & Hamzah, Z. (2022). *Analisis Pelayanan Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru* . 5.
- Riau Antara. (2016). <https://riau.antaranews.com/berita/72161/ini-30-travel-umroh-resmi-di-riau-yang-dirilis-asita>
- Barata, A. A. 2003. *Landasan Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, hal.31
- Daryanto dan Ismanto. S.(2014). *Pelanggan dan layanan terbaik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, SK, & Sudaryanto, A. (2020). *Validitas dan reliabilitas angket pengetahuan, sikap dan perilaku pencegahan demam berdarah* .
- Gus Arifin, *Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014, hal. 578
- Hidayat, AA (2021). *Pengembangan instrumen penelitian dan uji validitas-reliabilitas. Penerbitan buku kesehatan* .
- Kohar, A., Witama, MNWN dan Sumarni, RA (2020). Perancangan sistem pengolahan data jamaah haji dan umrah di PT. Tur dan perjalanan impian. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)* , 3 (3), 305–313. <https://doi.org/10.32672/jnkti.v3i3.2507>
- Mamahit, AY dkk . (2012). *Teori promosi kesehatan* . Aceh: Yayasan Penerbitan Anggota IKAPI, hal.95

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.

- Nasution, HF, & Pd, M. (nd). *Instrumen penelitian dan urgensinya dalam penelitian kuantitatif* .
- Ningsiwi, HA (2022). *Mengelola Layanan Bimbingan Manasik di Muslimat NU Balikpapan pada masa pandemi* .
- Pujaastawa, Ida Bagus Gde.(2016). *Teknik wawancara dan observasi untuk mengumpulkan informasi materi* : Universitas Udayana
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin 2005. *Psikologi Komunikasi* , Bandung, Remaja Rosda Karya
- Silaen, Sofar. 2018. *Ilmu Pengetahuan Sosial Metode Penulisan Skripsi dan Tesis* . Bogor: DI MEDIA. H.87
- Sumiati, I., Muhyiddin, A. & Rahman, A. (2016). KBIH Pelayanan prima dan kepuasan jamaah haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* , 1 (2), 121–137. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.131>
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kualitatif kuantitatif serta penelitian dan pengembangan*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2014). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Abjad .
- Susanta. (2008). Reaksi konsumen terhadap iklan Mie Sedap. [Versi elektronik]. *Jurnal Ilmu Komunikasi* , 6, 60-71.
- Widi, R. (2011). *Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi gigi. Laboratorium Kesehatan dan Pencegahan Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember* . Stomatognath (JKG Unej), 8(1), 27–34.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Pedagogis*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>
- Zaluchu, SE (2021). Metode Penelitian dalam Naskah Jurnal Ilmiah Keagamaan. *Jurnal Teologi Berita Hidup* , 3(2), 249–266. <https://doi.org/10.38189/jtbh.v3i2.93>
- Zulaikha, S. (nd). *Kepatuhan dan Respon Calon Jemaah Haji asal Lampung terhadap peraturan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung Tahun 2022* .

## Lampiran- lampiran

### KUESIONER PENELITIAN

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Judul Skripsi : Respon Jamaah Umroh Terhadap Pelayanan di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Pekanbaru.

Peneliti : Muhammad Abdi Pradana (mahasiswa semester 7 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau).

Pendahuluan : Peneliti berharap kepada para jamaah umrah dapat membantu peneliti semaksimal mungkin dalam mengisi kuesioner ini guna membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Kuesioner ini terdiri dari 26 pernyataan tentang ruang lingkup pelayanan PT. Berkah Tsamaniyah, terdiri atas:

1. Di Tanah Air
2. Administrasi
3. Persiapan keberangkatan
4. Di Tanah Suci

Petunjuk : berilah tanda (√) pada kotak yang tersedia sesuai pada penilaian Anda menilai setiap pernyataan di bawah ini!

NO	Pernyataan (PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru)	Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
1.	Pelayanan terkait administrasi dan dokumentasi lengkap					
2.	Melaksanakan umrah sesuai program yang direncanakan					
3.	Pelayanan informasi yang akurat dan mudah diterima					
4.	Penyedia					

- 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.

	Perlengkapan Umrah					
5.	Optimalisasi persiapan perjalanan ke Tanah Suci					
6.	Ramah, sopan, pelayanan dan nasehatnya baik, mudah dimengerti dan No panjang lebar					
7.	Kemampuan menerima keluhan, kritik dan saran dari masyarakat					
8.	Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan informasi tata cara pelaksanaan ibadah umroh					
9.	Bimbingan dan pelatihan praktek di Manasik.					
10.	Bimbingan fiqih umrah untuk jamaah					
11.	Panduan tata cara menunaikan umrah selama menunaikan ibadah haji di Tanah Suci					
12.	Panduan dan tips cara menunaikan umroh mabrur					
13.	Kelancaran komunikasi antara rombongan wisata umroh dengan jamaah selama berada di Indonesia					
14.	Perhatian					

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.

	individu kelompok oleh biro perjalanan umrah kepada jamaah					
15.	Bertanggung jawab memberikan pelayanan umrah kepada masyarakat					
16.	Bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan jamaah umrah					
17.	Bertanggung jawab terhadap kesempurnaan ibadah umrah					
18.	Pemberhentian jamaah umrah					
19.	Menjemput jamaah umrah di bandara					
20.	Kualitas dan kenyamanan jamaah umrah di Tanah Suci					
21.	Kualitas kebersihan dan kenyamanan jamaah umrah selama berada di Tanah Suci					
22.	Kualitas makanan yang ditawarkan					
23.	Kualitas pilihan transportasi yang digunakan jamaah umrah					
24.	Kelengkapan sarana dan peralatan yang dibutuhkan masyarakat					
25.	Kesediaan atau antisipasi ketika menghadapi jamaah yang sakit					
26.	Membantu mengurus					

© Hak Cipta r	koper besar dan barang bawaan jamaah umrah					
---------------	--	--	--	--	--	--

NO. Responden :

Nama :

Alamat :

Umur :

Pekerjaan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





1. 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 Diindungi Undang-Undang

NO. RESPONDEN	HASIL TABULASI VARIABEL PELAYANAN PT. BERKAH TSAMANIYAH WISATA KOTA PEKANBARU																										Total Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126	
2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	3	3	111	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	113	
6	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	120	
7	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	117	
8	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	123	
10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	111	
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129	
12	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	122	
13	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
15	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	117	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	119	
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	122	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	126	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	125	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	125	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	125	
23	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	121	
24	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	121	
25	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	122	
26	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	121	
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	127	
28	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	127	
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	125	
Jumlah	147	140	144	144	141	141	142	140	142	143	136	140	140	139	141	143	144	143	145	134	135	138	134	131	133	132	133	3624

Max	: 130
Min	: 108
Mean	: 121
SD	: 6 (6.1)

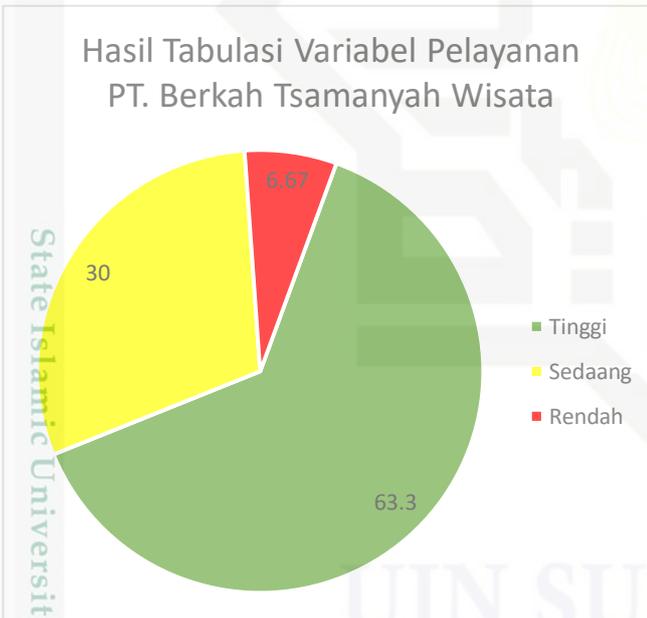
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Interpretasi evaluasi layanan	
Nilai X	kategori
$X > M + 1 (SD) = X >$	tinggi
$M + 1 (SD) = X$	sedang
$X < M - 1 (SD) = X <$	rendah

	Mean		SD	X	Deskripsi	
>	121	1	6	127	Tinggi	127-130
0	121	1	6	127	Sedang	111-120
<	121	1	6	114	Rendah	108-110

ket. Warna	Respon	%	%
Tinggi	19	30	63.3
Sedang	9	30	30
Rendah	2	30	6.67



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.

Hasil tabel keandalan layanan							
NO. Responden	item pertanyaan						skor total
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	
1.	5	5	5	5	5	5	30
2.	5	3	3	5	5	5	26
3.	5	5	5	5	5	5	30
4.	5	5	5	5	5	5	30
5.	5	4	5	4	5	4	27
6.	5	4	4	5	5	5	28
7.	5	4	5	4	4	5	27
8.	5	4	4	4	5	5	27
9.	5	5	5	5	5	5	30
10.	4	4	4	4	4	5	25
11.	4	5	5	5	5	5	29
12.	5	5	5	5	5	5	30
13.	4	4	4	5	4	4	25
14.	5	5	5	5	4	4	28
15.	5	5	5	5	5	5	30
16.	5	5	5	5	5	5	30
17.	5	5	5	5	4	4	28
18.	5	5	5	5	4	4	28
19.	5	5	5	5	5	5	30
20.	5	5	5	5	5	5	30
21.	5	5	5	5	5	5	30
22.	5	5	5	5	5	5	30
23.	5	5	5	4	5	5	29
24.	5	5	5	5	4	4	28
25.	5	4	5	4	5	4	27
26.	5	4	5	5	5	4	28
27.	5	5	5	5	5	5	30
28.	5	5	5	5	4	5	29
29.	5	5	5	5	5	5	30
30.	5	5	5	5	4	5	29
Jumlah	147	140	144	144	141	142	858

Maksimal: 30

Min : 25

Rata-rata: 29 (28.6)

SD : 2 (1.6)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

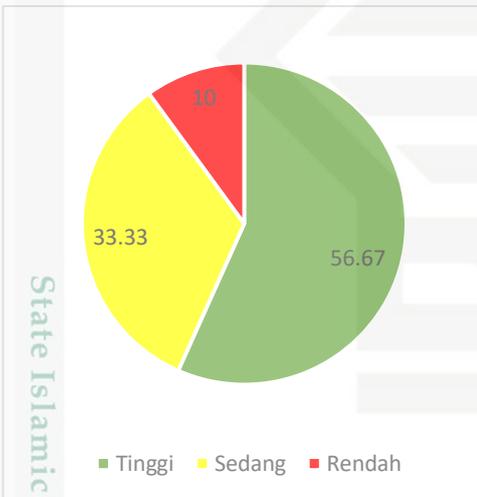
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Interpretasi skor layanan	
Nilai X	kategori
$X > M + 1 (SD) = X >$	Tinggi
$M + 1 (SD) = X$	Sedang
$X < M - 1 (SD) = X <$	Rendah

	Mean		SD	X	Deskripsi	
>	29	1	2	31	Tertua	29-30
0	29	1	2	31	Sedang	27-28
<	29	1	2	27	Rendah	25-26

ket. Warna	Respon	%	%
Tinggi	17	30	56.67
Sedang	10	30	33.33
Rendah	3	30	10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hasil tabel daya tanggap			
NO. Responden	item pertanyaan		
	7.	8.	skor total
1.	5	5	10
2.	5	5	10
3.	5	5	10
4.	5	5	10
5.	4	5	9
6.	4	4	8
7.	4	5	9
8.	4	4	8
9.	5	5	10
10.	5	5	10
11.	5	5	10
12.	5	4	9
13.	4	5	9
14.	4	4	8
15.	4	5	9
16.	5	5	10
17.	4	4	8
18.	4	4	8
19.	5	5	10
20.	5	5	10
21.	5	5	10
22.	5	5	10
23.	5	5	10
24.	5	5	10
25.	5	5	10
26.	5	4	9
27.	5	4	9
28.	4	5	9
29.	5	5	10
30.	5	5	10
Jumlah	140	142	282

Max : 10

Min : 8

Mean : 9 (9,40)

SD : 1 (0,8)

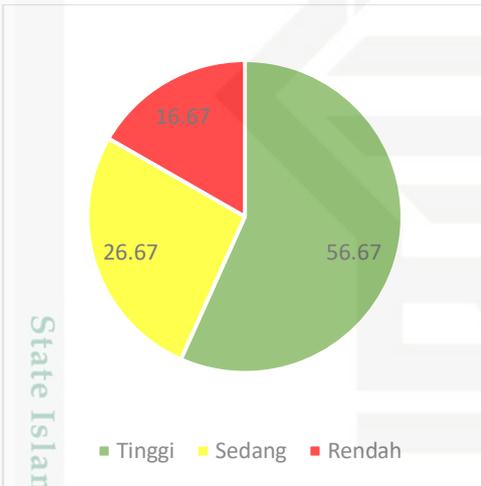
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Interpretasi skor layanan	
Nilai X	kategori
$X > M + 1 (SD) = X >$	Tinggi
$M + 1 (SD) = X$	Sedang
$X < M - 1 (SD) = X <$	Rendah

	Mean		SD	X	Deskripsi	
>	9	1	1	10	Tinggi	10
0	9	1	1	10	Sedang	9
<	9	1	1	8	Rendah	8

ket. Warna	Respon		%	%
Tinggi	17	30	100	56.67
Sedang	8	30	100	26.67
Rendah	5	30	100	16.67



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.

Hasil tabel kepercayaan							
NO. Responden	item pertanyaan						skor total
	9	10	11	12	13	14	
1.	5	5	5	5	5	5	30
2.	5	5	5	4	5	3	27
3.	5	5	5	5	5	5	30
4.	5	5	5	5	5	5	30
5.	5	4	4	4	5	4	26
6.	4	4	5	5	5	5	28
7.	4	4	4	4	4	5	25
8.	4	4	4	4	4	4	24
9.	5	5	5	5	5	5	30
10.	5	4	4	4	4	4	25
11.	5	5	5	5	5	5	30
12.	5	4	4	4	5	5	27
13.	5	4	5	4	4	4	26
14.	4	4	4	4	4	4	24
15.	5	4	4	5	3	5	26
16.	5	5	5	5	5	5	30
17.	4	4	5	5	5	4	27
18.	5	5	4	5	4	5	28
19.	5	5	5	5	5	5	30
20.	5	5	5	5	5	5	30
21.	5	5	5	5	5	5	30
22.	5	4	5	5	5	5	29
23.	5	4	4	4	5	5	27
24.	5	4	5	4	5	4	27
25.	5	5	5	5	4	5	29
26.	5	4	5	5	5	5	29
27.	5	5	5	5	5	5	30
28.	4	5	4	5	4	5	27
29.	4	5	5	5	4	5	28
30.	5	5	5	5	5	5	30
jumlah	143	136	140	140	139	141	839

Max : 30

Min : 24

Mean : 28

SD : 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

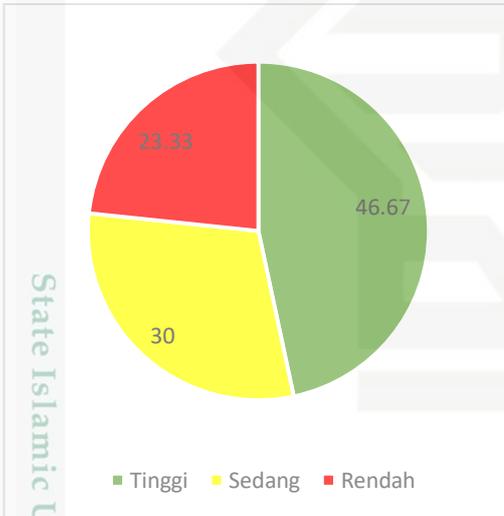
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Interpretasi skor layanan	
nilai X	kategori
$X > M + 1 (SD) = X >$	Tinggi
$M + 1 (SD) = X$	Sedang
$X < M - 1 (SD) = X <$	Rendah

	Mean		SD	X	Deskripsi	
>	28	1	2	30	Tinggi	29-30
0	28	1	2	30	Sedang	27-28
<	28	1	2	26	Rendah	24-26

ket. Warna	Respon	%	%
Tinggi	14	30	46.67
Sedang	9	30	30
Rendah	7	30	23.33



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.

Hasil tabel empati					
NO.	item pertanyaan				
Responden	15.	16.	17.	18.	Skor total
1.	5	5	5	5	20
2.	5	4	3	5	17
3.	5	5	5	5	20
4.	5	5	5	5	20
5.	4	5	5	4	18
6.	5	5	5	5	20
7.	5	5	5	5	20
8.	5	4	4	4	17
9.	5	5	5	5	20
10.	4	5	5	4	18
11.	5	5	5	5	20
12.	5	5	5	5	20
13.	4	4	4	4	16
14.	5	5	5	5	20
15.	4	5	4	5	18
16.	4	4	4	4	16
17.	4	4	5	5	18
18.	5	5	5	5	20
19.	5	5	5	5	20
20.	5	5	5	5	20
21.	5	5	5	5	20
22.	5	5	5	5	20
23.	5	5	4	5	19
24.	4	5	5	5	19
25.	5	5	5	5	20
26.	5	5	5	5	20
27.	5	5	5	5	20
28.	5	5	5	5	20
29.	5	5	5	5	20
30.	5	4	5	5	19
Jumlah	143	144	143	145	575

Max : 20

Min : 16

Mean : 19 (19,2)

SD : 1 (1,3)

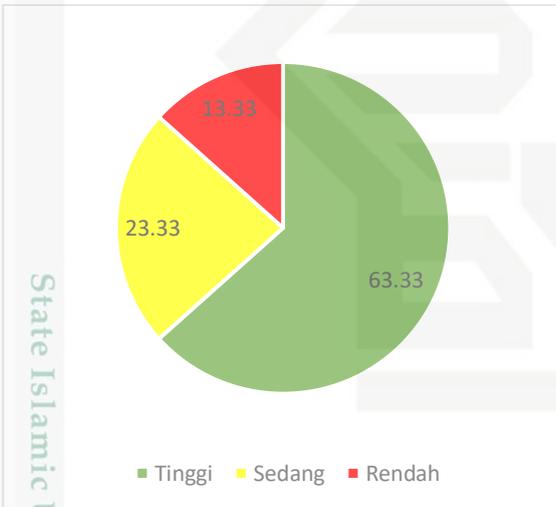
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Interpretasi Skor Pelayanan	
Nilai X	kategori
$X > M + 1 (SD) = X >$	Tinggi
$M + 1 (SD) = X$	Sedang
$X < M - 1 (SD) = X <$	rendah

	Mean		SD	X	Deskripsi	
>	19	1	1	20	Tinggi	20
0	19	1	1	20	Sedang	18-19
<	19	1	1	18	Rendah	16-17

ket. Warna	Respon	%	%
Tinggi	19	30	63.33
Sedang	7	30	23.33
Rendah	4	30	13.33



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.

Hasil Tabulasi Berwujud									
No.	Item Pertanyaan								Total Skor
Responden	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	4	4	5	5	5	4	5	4	36
2	5	3	4	5	3	5	3	3	31
3	4	5	5	4	4	5	4	4	35
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	5	4	4	4	33
6	4	4	5	5	4	5	4	5	36
7	4	5	5	5	4	5	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	5	4	4	4	33
10	4	4	4	4	4	5	4	4	33
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	5	4	5	4	5	5	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	5	33
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	5	4	4	4	3	4	5	34
16	4	4	5	4	4	4	4	5	34
17	5	5	5	4	5	4	5	5	38
18	4	5	5	5	4	5	5	5	38
19	5	5	4	4	4	5	4	5	36
20	4	5	4	5	4	5	4	4	35
21	4	5	4	4	4	4	5	5	35
22	4	5	5	5	4	4	5	4	36
23	5	4	5	4	5	4	5	4	36
24	5	5	5	4	5	4	4	5	37
25	4	5	5	4	5	4	5	4	36
26	5	4	5	5	3	4	5	4	35
27	5	5	5	5	5	5	4	4	38
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	5	4	5	5	5	5	5	5	39
30	5	5	4	5	4	4	5	5	37
Jumlah	134	135	138	134	131	133	132	133	1070

Max : 40

Min : 31

Mean : 36 (35,7)

SD : 2 (2,4)

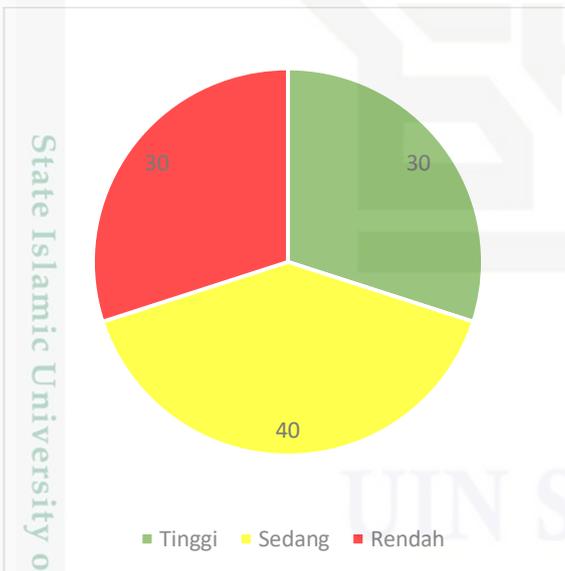
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Interpretasi Skor layanan	
Nilai X	kategori
$X > M + 1 (SD) = X >$	Tinggi
$M + 1 (SD) = X$	Sedang
$X < M - 1 (SD) = X <$	Rendah

	Mean		SD	X	Deskripsi	
$>$	36	1	2	38	Tinggi	37-40
$0$	36	1	2	38	Sedang	35-36
$<$	36	1	2	34	Rendah	31-34

ket. Warna	Respon	%	%
	Tinggi	9	30
	Sedang	12	40
	Rendah	9	30





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.

item5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	9	30.0	30.0	30.0
5	21	70.0	70.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	8	26.7	26.7	26.7
5	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	10	33.3	33.3	33.3
5	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	8	26.7	26.7	26.7
5	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	7	23.3	23.3	23.3
5	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

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.

item10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	14	46.7	46.7	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	10	33.3	33.3	33.3
5	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	10	33.3	33.3	33.3
5	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	9	30.0	30.0	33.3
5	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	7	23.3	23.3	26.7
5	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

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.

item15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	7	23.3	23.3	23.3
5	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	6	20.0	20.0	20.0
5	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	5	16.7	16.7	20.0
5	24	80.0	80.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	5	16.7	16.7	16.7
5	25	83.3	83.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	16	53.3	53.3	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

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.

item20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	13	43.3	43.3	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	12	40.0	40.0	40.0
5	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	16	53.3	53.3	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	6.7	6.7	6.7
4	15	50.0	50.0	56.7
5	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	15	50.0	50.0	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

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.

item25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	16	53.3	53.3	56.7
5	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

item26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	15	50.0	50.0	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

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.

**Statistics**

VAR00001

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		120.8000
Median		122.0000
Std. Deviation		6.05948

**VAR00001**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	108.00	1	3.3	3.3
	109.00	1	3.3	6.7
	111.00	2	6.7	6.7
	112.00	1	3.3	3.3
	113.00	1	3.3	3.3
	117.00	2	6.7	6.7
	119.00	1	3.3	3.3
	120.00	2	6.7	6.7
	121.00	3	10.0	10.0
	122.00	3	10.0	10.0
	123.00	1	3.3	3.3
	125.00	6	20.0	20.0
	126.00	2	6.7	6.7
	127.00	2	6.7	6.7
	129.00	1	3.3	3.3
	130.00	1	3.3	3.3
Total	30	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item1	4.9000	.30513	30
item2	4.6667	.54667	30
item3	4.8000	.48423	30
item4	4.8000	.40684	30
item5	4.7000	.46609	30
item6	4.7333	.44978	30
item7	4.6667	.47946	30
item8	4.7333	.44978	30
item9	4.7667	.43018	30
item10	4.5333	.50742	30
item11	4.6667	.47946	30
item12	4.6667	.47946	30
item13	4.6333	.55605	30
item14	4.7000	.53498	30
item15	4.7667	.43018	30
item16	4.8000	.40684	30
item17	4.7667	.50401	30
item18	4.8333	.37905	30
item19	4.4667	.50742	30
item20	4.5000	.57235	30
item21	4.6000	.49827	30
item22	4.4667	.50742	30
item23	4.3667	.61495	30
item24	4.4333	.56832	30
item25	4.4000	.56324	30
item26	4.4333	.56832	30
item27	120.8000	6.05948	30

#### 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.

## Reliability

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	26

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.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	115.90	35.886	.202	.861
item2	116.13	32.533	.623	.849
item3	116.00	33.172	.593	.851
item4	116.00	34.621	.403	.856
item5	116.10	35.128	.248	.861
item6	116.07	35.030	.279	.860
item7	116.13	33.775	.487	.854
item8	116.07	35.857	.122	.864
item9	116.03	35.689	.164	.863
item10	116.27	33.168	.563	.851
item11	116.13	34.189	.410	.856
item12	116.13	32.602	.710	.847
item13	116.17	34.144	.348	.858
item14	116.10	32.024	.728	.845
item15	116.03	34.447	.413	.856
item16	116.00	34.621	.403	.856
item17	116.03	33.620	.487	.854
item18	115.97	33.895	.607	.852
item19	116.33	34.920	.257	.861
item20	116.30	33.114	.497	.853
item21	116.20	33.890	.445	.855
item22	116.33	34.299	.364	.857
item23	116.43	34.047	.319	.860
item24	116.37	34.999	.208	.863
item25	116.40	33.145	.502	.853
item26	116.37	34.723	.250	.862

## DOKUMENTASI



Foto bersama direktur utama dan pemilik PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Pekanbaru

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### 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.



Dokumentasi peneliti di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Pekanbaru



**PT. BERKAH TSAMANIYAH WISATA**

**TOUR & TRAVEL HAJI & UMRAH PLUS**

**Jl. Bakti No.01 Belakang Indomaret (Soekarno-Hatta) Arengka Pekanbaru Riau**

**Phone: +6282173335656, +6285265499228 Email: tsamaniyahpku17@gmail.com**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : **Amlan Jaya Wansuri**  
**Jabatan** : **Direktur Utama**

Dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : **Muhammad Abdi Pradana**  
**NIM** : **12040414799**  
**Prodi** : **Manajemen Dakwah**  
**Perguruan Tinggi** : **Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

Benar telah melaksanakan penelitian skripsi di PT. Berkah Tsamaniyah Wisata dengan judul **Respon Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Prima PT. Berkah Tsamaniyah Wisata Kota Pekanbaru.**

Demikian keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 27 Desember 2023

Direktur Utama,



**Amlan Jaya Wansuri**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:  
 a. Penguutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Penguutipan 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.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : [dpmpstp@riau.go.id](mailto:dpmpstp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61843  
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-5389/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023 Tanggal 18 Desember 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

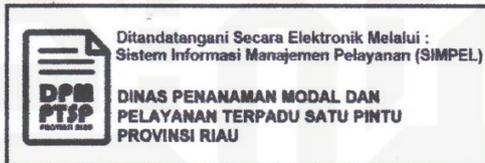
1. Nama : MUHAMMAD ABDI PRADANA
2. NIM /KTP : 12040414799
3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : RESPON JAMAAH UMRAH TERHADAP PELAYANAN PRIMA PT BERKAH TSAMANIYAH WISATA KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : PT BERKAH TSAMANIYAH WISATA KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 11 Januari 2024



**Tembusan :**

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT BERKAH TSAMANIYAH WISATA KOTA PEKANBARU di Tempat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan