

NOMOR SKRIPSI
67376/MD-D/SD-S1/2024

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
JAMAAH UMRAH PT. ANNAJWA ISLAMIC TOUR AND
TRAVEL KOTA PEKANBARU**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi persyaratan guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.SOS) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

KHOIRUL AMIN
12040415535

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



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH PT. ANNAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL

Disusun oleh :

Khoirul Amin
NIM. 12040415535

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal:
25 April 2024

Pekanbaru, 25 April 2024
Pembimbing,


Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M. Ag
NIP. 19720817 200910 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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. An Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru yang ditulis oleh:

Nama : Khoirul Amin
NIM : 12040415535
Prodi : Manajemen Dakwah

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

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Juni 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 Juni 2024

Tim Penguji

Sekretaris/Penguji 2

Ketua/Penguji 1

Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I
NIP. 19900313 202321 2 051

Penguji 3

Perdanaian, M.Ag
NIP. 19621124 199603 1 001

Penguji 4

Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002



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

Pekanbaru, 25 April 2024

Lampiran : 1 Berkas
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di Tempat

Assalam 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Dengan hormat, setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna untuk kesempurnaan skripsi ini, maka mahasiswa di bawah ini:

Nama : Khoirul Amin
NIM : 12040415535
Prodi : Manajemen Dakwah

dapat diajukan menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour And Travel**. Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalam

Pekanbaru, 25 April 2024
Pembimbing,

Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Khairuddin, M. Ag
NIP. 19720817 200910 1 002



PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Khoirul Amin
NIM : 12040415535

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour And Travel**. 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, 25 April 2024
Yang membuat pernyataan,



Khoirul Amin
NIM. 12040415535

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 mengumumkannya 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

ABSTRAK

Nama : Khoirul Amin
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour And travel Pekanbaru

Travel PT. Annajwa adalah salah satu travel ibadah haji dan umrah di Kota Pekanbaru yang memberikan pelayanan kepada calon jama'ah umrah. Kepuasan jama'ah umrah adalah kunci bagi travel agar tetap dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan jama'ah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh travel ini sesuai dengan kehendak atau harapan jama'ah. Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Annajwa. Jenis penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survey. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,191 yang menunjukkan hubungan antara variable pelayanan Travel PT. Annajwa dengan Kepuasan jama'ah adalah kuat. Berdasarkan kategori yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Travel ini tergolong sangat kuat yaitu dengan persentase 89,49%. Dan Berdasarkan kategori yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan jama'ah Travel PT. Annajwa tergolong sangat kuat yaitu dengan persentase 90%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jama'ah



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.

ABSTRACT

Name : Khoirul Amin
Major : Da'wah Management
Title : The Influence of Service on the satisfaction of Umrah Pilgrims PT. Annajwa Islamic Tour And Travel Pekanbaru

Travel PT. Annajwa is one of the umrah guidance groups in Pekanbaru that provides services to prospective pilgrims. The satisfaction of the pilgrims is the key for Travel to survive, compete and dominate the market. Congregational satisfaction will be determined by the quality of services provided by the umrah Guidance Group Travel following the wishes or expectations of the congregation. This research aims to examine the effect of service on congregational satisfaction at Travel PT. Annajwa Pekanbaru. This type of research uses a survey research firm. The research approach used in this study is quantitative. The correlation coefficient value is 0,191 which shows the relationship between the service variables of travel and Jama'ah satisfaction is vital. Based on the predetermined categories, it can be said that the service quality of Travel PT. Annajwa Pekanbaru is classified as very strong, with a percentage of 89,49%. Based on the categories that have been determined, it can be said that the satisfaction of the congregation of Travel PT. Annajwa is classified as very strong, with 90%.

Keywords: Service Quality, Jama'ah Satisfaction

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.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbal Alamin, segala puji penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang atas curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan kepada junjungan Alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari jahiliyah menuju alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru”**, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari begitu banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan doa, uluran tangan, kemurahan hati bahkan semangat kepada penulis. Terutama kepada orang tua tercinta penulis yaitu Ayahanda Karsidi dan Ibunda Siti Ibtidaiyah, terima kasih telah memberikan dukungan moril maupun materil, tetap sabar menunggu, telah mendidik, memberikan semangat, cinta dan kasih sayang kepada penulis. Selain itu pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag., selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., selaku Wakil Rektor I, Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd., selaku Wakil Rektor II, Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Imron Rosidi, M.A, Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si dan Dr. Arwan, M.Ag selaku wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Prodi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Zulkarnaini, M. Ag selaku pembimbing yang telah memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Karyawan/ti Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
8. Teristimewa kepada harta yang paling berharga kedua orang tua yang sangat penulis cinta dan sayangi yaitu Ayahanda Karsisi dan Ibunda Siti Ibtidaiyah terima kasih selalu sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan semangat kebersamaan selama penyusunan skripsi.
10. Terima kasih teruntuk kawan kawan KKN 2020 desa kampung tengah kabupaten kuantan singingi.
11. Kepada anggota Grup rapat Ahmad Ridwansyah, Amat Hariadi, Remon Putra, Pitra Ariadi, M. Ilham, Moch Raka, Syahrizal, M. Agung Pramana, dan Vito Ramadhan terima kasih yang sudah saling support dalam pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Atas bantuan, bimbingan dan dorongan berserta doanya kepada penulis selama ini, penulis ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas kebaikan, dorongan, pelayanannya serta mendapatkan kemuliaan disisi-Nya. Aamiin Ya Rabbal 'Alaamiin.

Pekanbaru, 2024

Penulis

KHOIRUL AMIN

NIM.12040415535

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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	6
A. Kajian Terdahulu	6
B. Kajian Teori	7
C. Konsep Operasional	12
D. Kerangka Berpikir.....	14
E. Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	16
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	16
C. Populasi Dan Sample	17
D. Teknik Pengumpulan Data	18
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	18
F. Teknik Analisis Data	19
BAB IV GAMBARAN UMUM	24
A. Sejarah Perusahaan.....	24
A. Visi Misi Motto.....	25

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

B. Struktur Organisasi	26
C. Fasilitas	29
D. Keunggulan	29
E. Data Pembimbing Manasik	29
F. Data Jamaah Umrah	30
G. Kategori Paket Umrah	30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Responden	31
B. Penyajian Data	32
C. Analisis Data Penelitian	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
DOKUMENTASI	
LAMPIRAN	

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 5.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	32
Tabel 5.3 Pembimbing di PT. ANNAJWA memberikan bimbingan yang Mudah Di mengerti.....	32
Tabel 5.4 Media yang digunakan pembimbing PT. ANNAJWA membantu proses bimbingan manasik	33
Tabel 5.5 Pembimbing PT. ANNAJWA memberikan bimbingan yang lengkap tentang manasik umrah	33
Tabel 5.6 Karyawan PT. ANNAJWA memberikan kepastian data calon jamaah umrah	34
Tabel 5.7 Pembimbing menanggapi keluhan dan pertanyaan tentang materi yang belum dimengerti oleh jamaah.....	34
Tabel 5.8 Pimpinan PT. ANNAJWA selalu menerima saran jamaah.....	35
Tabel 5.9 Karyawan PT. ANNAJWA menangani keluhan dari jamaah berkaitan dengan sarana yang diberikan.....	35
Tabel 5.10 Pihak PT. ANNAJWA memberikan kepada jamaah tentang jaminan keberangkatan	36
Tabel 5.11 Pihak PT. ANNAJWA selalu memantau tentang kesiapan materi dan fisik jamaah selama melaksanakan ibadah umrah	37
Tabel 5.12 Pembimbing PT. ANNAJWA selalu memberikan perhatian kepada jamaah umrah	37
Tabel 5.13 Pihak PT. ANNAJWA selalu menjalin komunikasi dengan Jamaah	38
Tabel 5.14 Ruang bimbingan PT. ANNAJWA luas	38
Tabel 5.15 Ruang bimbingan PT. ANNAJWA nyaman	39
Tabel 5.16 Perlengkapan praktek umrah PT. ANNAJWA dikatakan lengkap	39

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

Tabel 5.17 Ruang pelayanan PT. ANNAJWA nyaman.....	40
Tabel 5.18 Rekapitulasi Hasil Angket Pelayanan	41
Tabel 5.19 Pelayanan PT. ANNAJWA sesuai harapan jamaah/melebihi.....	42
Tabel 5.20 PT. ANNAJWA Berkualitas	43
Tabel 5.21 Jamaah merasa puas dengan menggunakan jasa PT. ANNAJWA	43
Tabel 5.22 Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Jamaah	44



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Melakukan perjalanan ibadah haji dan umroh diperlukan agen travel yang memberikan jasa pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Pelayanan yang baik menjadi pembeda dari yang lainnya karena banyak produk jasa yang hampir sama dan sejenis, sehingga membuat orang susah dalam memilihnya. (Sirhan dkk,2016)Kepuasan konsumen merupakan kunci penting untuk mempertahankan konsumen, bahkan bisa dijadikan ajang promosi untuk mendapatkan lebih banyak konsumen. (Sanjaya dkk, 2016)Oleh karena itu demi untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen, maka harus memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, produk yang beragam tersedia diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal sampai akhir selesai, mampu melayani dengan cepat, tepat, mampu berkomunikasi secara jelas.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat menarik perhatian dari layanan pelanggan yang baik juga memiliki dampak yang baik bagi perusahaan, terutama menjaga citra perusahaan di mata publik. Publik sebagai konsumen yang baik, tentunya menjadi salah satu alasan untuk perusahaan terus meningkatkan semua aspek yang terkait dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen karena pada dasarnya setiap Manusia memiliki keinginan fitrah untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, khususnya dalam bidang jasa. (Rahmayanti,2013)

Salah satu faktor penentu di atas adalah kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah cara kerja perusahaan melakukan peningkatan kualitas berkelanjutan untuk proses, produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan. Kualitas layanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas layanan dapat diukur menurut urutan kepentingan relatif, yaitu bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan (*empathy*). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam

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.

membentuk kepuasan konsumen, tetapi juga erat hubungannya dengan menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, kepuasan dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru salah satunya Agen perjalanan haji dan umrah yang akan memberikan layanan terpadu baik dalam penyelenggaraan ibadah haji maupun dalam bentuk jasa lainnya, dengan menyediakan jasa perjalanan ibadah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan al-Sunnah serta menambah wawasan Jamaah Islam, visi dan misi PT. PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru mengutamakan kepentingan jamaah bersama bersedia memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kesejahteraan dalam beribadah dan memberikan pelayanan berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan al-Sunnah.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang PT. PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru, maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah dengan judul: “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru”.

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru” ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul ini, terutama yang dianggap penting. Artinya untuk menghindari kesalahpahaman pembaca dalam memahami istilah yang terdapat pada judul penelitian ini. Maka dari itu, penulis perlu menegaskan pada istilah-istilah berikut :

1. Pengaruh

Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau muncul dari sesuatu, seperti orang, objek yang berkontribusi dalam pembentukan karakter, keyakinan, atau tindakan seseorang. Dalam hal ini pengaruh bersandar pada sesuatu yang bisa membawa perubahan pada seseorang atau lebih tepatnya pada karyawan, untuk pergi ke arah yang positif.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Devis dalam Fandy Tjibtono adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. (Fandy, 2005) Sedangkan kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom adalah sebagai ukuran seberapa baik tingkat

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 yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. (Tjiptono dkk,2000)

Sedangkan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkatannya Pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Adapun yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga guna memenuhi harapan konsumen.

3. Kepuasan

Menurut oliver yang dikutip oleh J Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

4. Haji dan Umrah

Ibadah haji dan umrah adalah dua jenis ibadah yang memiliki banyak persamaan dalam beberapa hal, namun sekaligus juga punya perbedaan yang prinsip dalam beberapa hal yang lain. secara bahasa, haji bermakna alqashdu, yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Haji juga bermakna mendatangi sesuatu atau seseorang. dikatakan hajja ilaina fulan rajulun mahjuz adalah orang yang dimaksud.

Sedangkan menurut istilah syariah, haji berarti Mendatangi ka'bah untuk mengadakan ritul tertentu, pada waktu tertentu dan amalam-amalan tertentu dengan niat ibadah.(Ahmad,3) Sedangkan umrah memang sekilas mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, di mana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Bisa dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Pada tahun 2023 yang berada di kota 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian**a. Kegunaan Akademis**

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Kota Pekanbaru Wisata Religi dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pada jamaah haji dan umrah dimasa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan ini lebih tersusun dan terarah, maka disusun sistematika penulisan yang terdiri dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu, konsep operasional, hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini penulis mengemukakan sejarah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Kota Pekanbaru, visi, misi, struktur kepengurusan, dan tugas masing-masing divisinya.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara dan angket yang telah dilakukan dan data-data

mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Kota Pekanbaru

BAB VI PENUTUP

Bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Kota 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.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh FADILAH jurusan Manajemen Dakwah, program studi S1 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta. dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah pt. adzikra Jakarta Selatan”. Penelitian ini membahas tentang faktor pengaruh kualitas pelayanan yang ada di dalam lembaga tersebut. Metode yang di pakai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Jumlah sample yang diambil yaitu 30 orang jamaah dari populasi 30 orang dan penarikan sample diambil menggunakan teknik sample jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan yakni antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah pada PT. Adzikra Jakarta Selatan. Yang membedakan penelitian beliau dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini adalah lebih berpengaruh kepada pelayanan yang ada di PT. Adzikra tersebut dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empaty, dan bukti fisik.
2. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamah Umrah di PT Neekoi Nuansa Wisata Bekasi” yang ditulis oleh Annisa Nuraddina jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau tahun 2015. Persamaannya tentang pengaruh dan perbedaannya Annisa Nuraddina meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah PT Neekoi Nuansa Wisata Bekasi sedangkan penulis meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT. Annajwa islamic tour and travel di kota pekanbaru
3. Penelitian yang dilakukan oleh RISALATUL AZIZAH Jurusan Manajemen Dakwah, Program studis I Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode

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

Maret 2014)”. Penelitian ini membahas tentang faktor pengaruh kualitas pelayanan yang ada di dalam lembaga tersebut. Metode yang di pakai oleh penulis dalam penulisan skripsi 22 ini adalah metode Kuantitatif dengan teknik observasi, dokumentasi, dan angket/kuesioner. Jumlah sample yang diambil yaitu 25 orang jamaah dari 15% populasi KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Yang membedakan penelitian beliau dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini adalah berpengaruh kepada pelayanan bimbingan jamaah untuk mengetahui gambaran ibadah haji dan umrah sebelum keberangkatannya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hafizh jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2016 “Respon Jamaah Terhadap Bimbingan Manasik Kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Hamidayah Kedoya Jakarta Barat”. Persamaannya meneliti tentang pelayanan terhadap jamaah umrah dan perbedaannya Muhammad Hafizh meneliti tentang respon jamaah terhadap pelayanan. Sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan.
5. Penelitian yang telah dilakukan oleh Ismatul Nazza (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan jamaah di PT. Pradana grasindo tour and travel cabang Gresik. Hasil dari penelitian ini membuktikan empat hipotesis berdasarkan analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini , hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan haraga terhadap kepuasan secara persial. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan Ismatul Nazza adalah sama sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dan perbedaannya adalah, penelitian yang telah dilakukan oleh Izmatul Nazza dalam variabel x nya Izmatull meneliti kualitas dan harga sedangkan di penelitian ini hanya meneliti tentang kualitas dari pelayanan.

B. Kajian Teori

1. Pengertian Pengaruh

Winarno Surakhmad mendefenisikan pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada disekelilingnya. (Surakhmad,1982)

Menurut Scott dan Mitcell dalam Sukanto dan Hani, pengaruh merupakan suatu transaksi sosial dimana seseorang atau sekelompok orang yang lain untuk melakukan sesuai dengan harapan mereka yang mempengaruhi. (Reksohadiprodo dkk,1999)

Bila ditinjau dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah sebagai suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Assegaff, adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. (Tjiptono dkk,2000)

Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. (Tjiptono,2000)

Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kepuasan pelanggannya secara konsisten.

b. Dimensi Pelayanan

Parasuraman, Zathmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : (Lerbin, 2005)

1) Bukti Fisik

Bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan penampilan karyawan.

Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung



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.

yang megah dengan fasilitas pendingin ruangan, alat telekomunikasi yang canggih atau prabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

2) Keandalan

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang dip perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

4) Jaminan

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari biaya, resiko atau keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dari keahlian dibidang masing-masing. IBM sangat menekankan faktor-faktor tersebut kepada para teknisi yang menangani pemasangan dan layanan purna jual. Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang juga penting.

5) Empati

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segea jawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab.

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah hasil penilaian konsumen terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk ia akan merasa puas. (Salim dkk, 1991)

Menurut Kotler dan Keller di kutip dari buku manajemen pemasaran, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan peroduk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. (kotler, 2000)

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

- a. Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. (Rengkuti, 2003)
- b. Menurut Oliver yang dikutip dalam buku J. Supranto kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai yang diharapkannya. (Supranto, 2013)

4. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Tjiptono mengemukakan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu : (Tjiptono, 2016)

- a. Sistem keluhan dan sasaran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran,

pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lainlain.

b. Survei Kepuasan Konsumen

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tangkapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara :

1) Directly reported satisfaction

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, sangat puas.

2) Derived dissatisfaction

Pelanggan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

3) Problem analysis

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

4) Importance-performance

Analysis Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/ atribut tersebut.

c. Ghost Shopping

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

d. Lost customer analysis

Perusahaan berusaha menghubungkan pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang

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.

diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meninggalkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

5. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Terdapat faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

b. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh, bukan karna kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

c. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa.

C . Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah penjabaran konkrit dari konsep teoritis agar mudah di pahami serta digunakan sebagai acuan saat di lapangan. Adapun variabel yang dioperasikan Kualitas Pelayanan (variabel x) dan Kepuasan Jama'ah (variabel y).



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.

Variabel Y	Indikator Kepuasan Dalam Pelayanan
Kepuasan	Tingkat kepuasan jamaah umrah di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Tour and Travel Pekanbaru
Variabel X	Indikator Kualitas Pelayanan
Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing di PT. Annajwa memberikan bimbingan yang mudah dimengerti 2 . Media yang digunakan pembimbing di PT. Annajwa membantu proses bimbingan manasik 3. Pembimbing di PT. Annajwa memberikan bimbingan yang lengkap tentang manasik haji 4 . Karyawan PT. Annajwa memberikan kepastian data calon jama'ah haji sesuai dengan yang Dijanjikan 5 . Karyawan PT. Annajwa memberikan pelayanan yang baik terutama tentang pencatatan data jama'ah haji
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1 . Pembimbing di PT. Annajwa menanggapi keluhan dan pertanyaan tentang materi yang belum dimengerti oleh jamaah 2 . Pimpinan PT. Annajwa selalu menerima saran dari jamaah 3 . Karyawan PT. Annajwa menangani komplain dari jamaah berkaitan dengan sarana yang diberikan
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1 . Pembimbing memberikan jaminan tentang materi yang sudah diberikan misalnya urutan-urutan pelaksanaan rukun umrah 2 . Pihak PT. Annajwa selalu memantau tentang kesiapan materi dan fisik jama'ah

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.

Empati	1 . Pembimbing PT. Annajwa selalu memberikan perhatian kepada para jama'ah 2 . Pihak PT. Annajwa menjalin komunikasi dengan jama'ah
Bukti Fisik	1 . Ruang bimbingan PT . Annajwa luas 2 . Ruang bimbingan PT . Annajwa nyaman 3 . Perlengkapan praktek di PT .Annajwa dikatakan lengkap 4 . Ruang pelayanan PT . Annajwa nyaman

D . Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka teori yang baik dapat menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel penelitian yang akan diteliti.



Judul penelitian ini adalah “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Dengan kerangka berfikir, semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan jamaah haji juga semakin tinggi. Kualitas produk baik barang maupun jasa merupakan hal penting dan yang diharapkan oleh para konsumen. bahwa keterkaitan antara kualitas layanan dengan nilai yang dirasakan adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga menciptakan kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji telah dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Demikian pula dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara dari sesuatu yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dapat juga dikatakan kesimpulan sementara, dan merupakan suatu konstruk yang masih perlu dibuktikan. (Yusuf, 2005)

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

Ho : Tidak ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Tour and Travel Pekanbaru

Ha : Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Tour and Travel Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif. Metode penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.(Sugiono,2017) Wilayah penelitian kuantitatif adalah perilaku yang mempunyai gejala yang tampak, dapat diamati, dapat dikonsepskan, dapat diukur sebagai variabelvariabel yang muncul di masyarakat. Dalam penelitian kuantitatif terdapat dua format penelitian yaitu format deskriptif dan format eksplanatif. Sedangkan dalam penelitian ini format penelitian yang lebih tepat digunakan adalah format penelitian eksplanatif. Format eksplanatif dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya, atau menjelaskan hubungannya, perbedaan atau pengaruh suatu variabel terhadap yang lainnya. karena itu penelitian dengan format eksplanasi menggunakan sampel dan hipotesis dalam penelitiannya.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka kerja dan dasar penelitian atau pemecahan masalah penelitian yang tercermin dalam variable penelitiannya. Dalam pelaksanaan suatu penelitian tujuannya yaitu ingin mencapai hasil yang diharapkan, oleh karena itu perlunya suatu rencana penelitian yang sistematis dalam bentuk rancangan penelitian. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif artinya penelitian yang berhubungan dengan angka-angka yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Kota Pekanbaru.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan September-Januari Dan untuk lokasi Penelitian ini bertempat di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel di Kota Pekanbaru di Riau, yang beralamat di Jl. Rambutan, Kel. Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai, Kota 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Dalam penelitian ini populasinya mencakup seluruh jamaah umroh PT. Annajwa Islamic Tour and Travel tahun 2023 yang ada di Pekanbaru.

Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diambil dari total jumlah jamaah umrah pada tahun 2023 di pekanbaru adalah 103 jamaah, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin yang mana rumus adalah suatu rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel untuk menghindari terjandinya pengambilan sampel yang mungkin terjadi jika sampel terlalu kecil atau terlalu besar. Pada penelitian ini peneliti menggunakan margin of error sebesar 0,05 %.

$$\frac{103}{1+103 (0,05)^2} \quad \frac{103}{1+0,515}$$

$$\frac{105}{1+103 (0,005)^2} \quad \frac{103}{1,515} = 68$$

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} n$$

n = Sampel

N = Populasi

Ne = batas toleransi kesalahan

1% => banyak

5% => sedang

10%=> sedikit

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

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada. (Siregar, 2014)

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

b. Dokumentasi

Menurut para ahli, teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis. (Gunawan, 2013) Dokumentasi merupakan sumber pendukung dan penguat terhadap akurasi dan keabsahan objek penelitian.

E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji validitas

Validitas adalah ketetapan dan dan kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang diukur. Suatu instrumen yang valid berarti mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. (Sugiyono, 2000)

Instrumen yang disusun dalam penelitian ini, dibuat berdasarkan teori tentang variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat atau informasi dari suatu variabel yang akan diteliti serta mampu mengukur sebagaimana yang diinginkan.

Untuk menguji validitas instrumen sikap, dilakukan dengan cara mencari harga koefisien korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan, yaitu dengan cara mengregresikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah setiap item soal. Jika hasil perhitungan terjadi t hitung lebih besar dari tabel, maka butir soal dinyatakan valid. Tetapi bila sebaliknya, maka butir soal tersebut dinyatakan tidak valid dan selanjutnya diperbaiki atau tidak digunakan dalam instrumen penelitian.

Kemudian untuk mengukur validitas instrumen, digunakan korelasi product moment pada taraf signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05 atau 5%.

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.

Penulis menggunakan teknik korelasi product moment dengan bantuan program SPSS 23. Pengukuran dikatakan valid apabila :

1. r hitung $>$ r tabel, (diuji dengan signifikan 0,05) maka instrument pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
2. r hitung $<$ r tabel, (diuji dengan signifikan 0.05) maka instrumen pertanyaan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

2 . Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode pengujian reabilitas yang peneliti gunakan adalah metode *Cronbach's Alpha*. Dalam program SPSS metode *Cronbach's Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misalnya 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50).

Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,60. Reabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik.

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sum S_i^2$ = jumlah ragam butir

F. Teknik Analisis Data

Pengertian analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yakni mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari 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.

responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Sugiyono,2017)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yakni bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif kuantitatif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.

Untuk respon jama'ah dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Annajwa Islamic Tour and Travel tahun 2023 yang ada di Pekanbaru , yaitu dengan bobot sebagai berikut :

- | | |
|----------------------------|-----|
| 1. Sangat Puas (SP) | = 5 |
| 2. Puas (P) | = 4 |
| 3. Cukup Puas (CP) | = 3 |
| 4. Tidak Puas (TP) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak Puas (STP) | = 1 |

Dalam penelitian ini variabel independen atau variabel bebas diberi simbol X adalah pelayanan yang diberikan oleh Travel annajwa tersebut, kemudian variabel dependen atau variabel terikat diberi simbol Y adalah kepuasan jama'ah umrah. Dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi yaitu merupakan susunan data menurut kelas-kelas interval tertentu atau kategori tertentu dalam sebuah daftar.

Adapun teknik analisis data dari penelitian ini adalah

1. Analisis Data Kuantitatif

Pengertian analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yakni mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

analisis deskriptif kuantitatif, yakni bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif kuantitatif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.

Analisis yang digunakan guna mengetahui pengaruh variabel X dan Variabel Y di ukur dengan skala nilai likert yaitu:

- a. Sangat puas diberi skor 5
- b. Puas diberi skor 4
- c. Cukup puas diberi skor 3
- d. Tidak Puas diberi skor 2
- e. Sangat tidak Puas diberi skor 1

Data yang sudah dipresentasikan selanjutnya direkapitulasikan dan diberi kriteria sebagai berikut:

- a. 0%-20% kategori sangat lemah
- b. 21%-40% kategori lemah
- c. 41%-60% kategori cukup
- d. 61%-80% kategori kuat
- e. 81%-100% kategori sangat kuat

Dalam penelitian ini variabel independen atau variabel bebas diberi simbol X adalah pelayanan yang diberikan PT. ANNAJWA, kemudian variabel dependen atau variabel terikat diberi simbol Y adalah kepuasan jama'ah umrah. Dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi yaitu merupakan susunan data menurut kelas-kelas interval tertentu atau kategori tertentu dalam sebuah daftar.

2 . Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas data adalah:

A . Jika nilai signifikasinya lebih kecil dari 0.05 maka data tersebut berdistribusi normal.

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

B . Jika nilai signifikasinya lebih kecil dari 0.05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Uji Normalitas atau Chi Square berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

$$\text{Rumus } \chi^2 = \sum (O_i - E_i)^2$$

E_i

Keterangan :

χ^2 : nilai χ^2

O_i : nilai observasi

E_i : nilai expected/harapan

3. Korelasi

Uji koefisien korelasi ini berfungsi untuk melihat hubungan antara variabel pelayanan travel terhadap kepuasan jamaah umrah. Setelah data diklarifikasikan, kemudian diadakan analisa data. Perumusan masalah untuk regresi linier sederhana (X,Y) yaitu adalah hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.

Sebelum mengetahui seberapa besar koefisien determinasi perlu menghitung koefisiennya terlebih dahulu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = Keorelasi antara variabel X dengan variabel Y

X = $(X_1 - X_2)$ selisih nilai X dengan rata-rata variabel X

Y = $(Y_1 - X_2)$ selisih nilai Y dengan rata-rata variabel X

Untuk dapat memberikan penjelasan terhadap koefisien yang ditentukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel sebagai berikut

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

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

4. Regresi

Regresi linier adalah salah satu dari jenis analisis peramalan atau prediksi yang sering digunakan pada data berskala kuantitatif (interval atau rasio). Adapun persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (kepuasan jama'ah umrah PT. Annajwa islamic tour and travel)

a . Konstanta

b . Koefisien variabel X

X : variabel independen (PT. Annajwa islamic tour and travel)

5 . Uji Koefensi Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi atau *R square* besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi. (r^2). Dengan demikian koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien determinasi

r^2 : kuadrat koefisien korelasi

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 satu 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.

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Perusahaan PT. ANNAJWA

1. Berdirinya PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel

Perusahaan PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan wisata haji dan umrah yang bergerak dibidang jasa tour and travel dengan membidangi dibidang biro perjalanan wisata yang bernuansa Islami. Perusahaan ini bergerak dibidang usaha biro perjalanan wisata, umrah, haji plus, tour luar negeri dan ticketing.

PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel berdiri sesuai dengan Akta Notaris Idhina Marbun, S.H Nomor 79 tanggal 25 Februari 2009 berkedudukan di jalan A. R Hakim No. 294 Medan-Sumatera Utara dan disahkan oleh Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: AHU-48477.AH.01.01 Tahun 2009 dengan Direktur Utamanya ialah Naziruddin Idris, Lc (alumni Syiria) dan mempunyai izin Kemenag RI No. 623 Tahun 2016.

Di Pekanbaru PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru berdiri pada bulan November 2018 dan diresmikan bulan Januari 2019 berlokasi di Jalan Rambutan No. 24F Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Riau sebagai biro perjalanan wisata yang sekaligus secara resmi sebagai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dengan tujuan dan alasan didirikannya travel ini ialah supaya masyarakat terkhusus yang ada di Riau saat melaksanakan ibadah haji maupun umrah lebih nyaman dalam beribadah dan mudah dalam menjalankan aktivitas selama di Mekah dan Madinah dengan izin Kemenag Provinsi Riau No. 44 Tahun 2019 dengan Direktur Utamanya ialah Dr (HC). H. Nazri, S.Th.I., M.Pd.

PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel memiliki prinsip bahwa dalam menjalankan bisnis menitikberatkan kepada tanggungjawab, memudahkan jamaah dalam beribadah, kepuasan jamaah, kualitas, Amanah tidak hanya kepada manusia namun kepada Allah SWT. Menyerahkan semua daya dan upaya, semoga dengan terjalinnya koneksitas yang baik mendatangkan rahmat dan kesuksesan pada Perusahaan sehingga nantinya PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru menjadi pilihan tepat bagi umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah.

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. Izin Operasional PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru
 - a. Izin Kemenag RI No. 1110 Tahun 2019
 - b. Pengesahan Kanwil Kemenag Riau No. 44 Tahun 2019

A. Visi, Misi dan Motto PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

1. Visi

Menjadi Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh sebagai sarana Dakwah dan Tarbiyah yang Amanah, Unggul, dan Nyaman.

Indikator Amanah :

- a. Memastikan ketersediaan Tiket, Hotel, dan Visa untuk jama'ah.
- b. Memberikan Fasilitas sesuai harga paket yang sudah ditentukan.
- c. Membangun kekuatan pelayanan berbasis profesionalisme dan persaudaraan.

Indikator Unggul :

- a. Manasik sampai pandai.
- b. Pembimbing yang berpengalaman.
- c. Memiliki Tim Lapangan di Saudi Arabia yang mendampingi Jamaah selama 24 Jam.
- d. Memaksimalkan Bimbingan Ibadah selama di tanah suci
- e. Program Tazkiyatunnafs.
- f. Memiliki Panduan Program Bimbingan Ibadah dan Perjalanan Ibadah yang jelas.

Indikator Nyaman:

- a. Memudahkan jamaah dalam beribadah.
- b. Memberikan layanan terbaik.
- c. Berangkat kembali ke Tanah Suci bersama Annajwa Riau
- d. Menjaga Silaturahmi Alumni Jamaah secara berkelanjutan dengan berbagai program dan kegiatan.
- e. Melakukan pembinaan Ibadah Ruhiah secara berkala dan berkelanjutan.

2. Misi

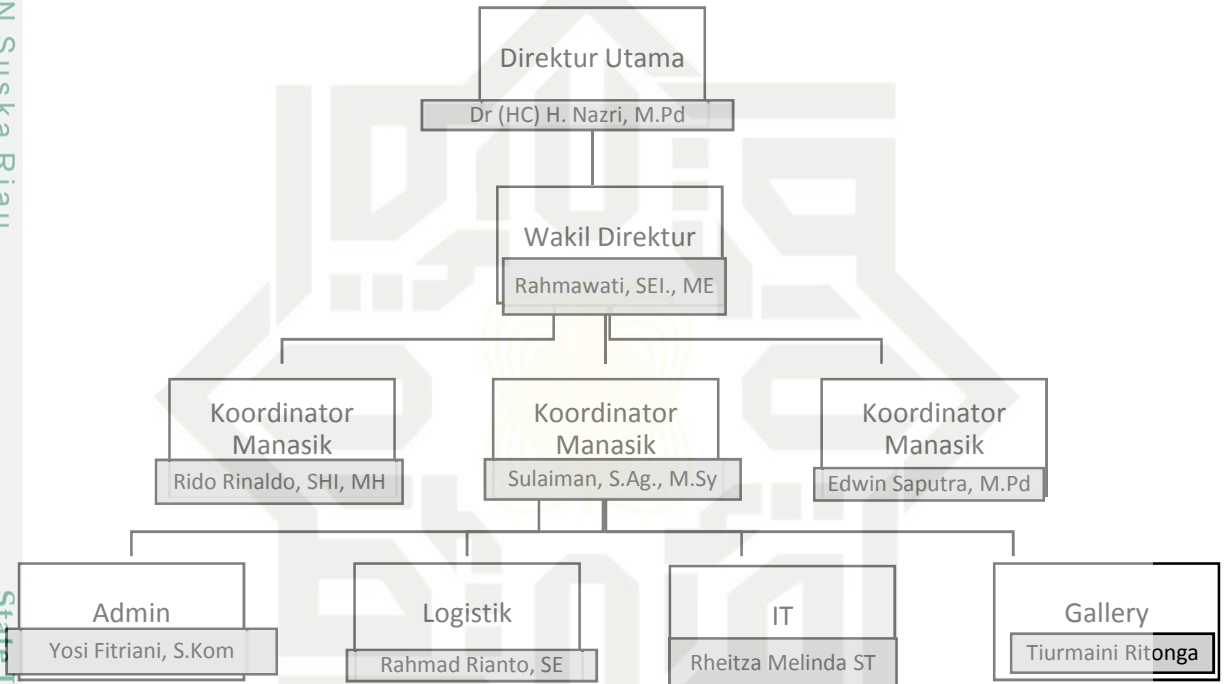
- a. Menyelenggarakan program terbaik untuk menguatkan Ruhiah Jamaah dalam Beribadah.
- b. Memberikan layanan berkualitas berbasis ukhuwah islamiyah.
- c. Mengedepankan manajemen mutu untuk memudahkan jamaah dalam beribadah.
- d. Menjalin kemitraan dan kerja sama yang baik dengan berbagai pihak.

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 satu 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. Motto

Layanan Prima Memudahkan Jamaah dalam Beribada

B. Struktur Organisasi PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**1. Direktur Utama**

- a. Tugas :
 - 1) Menetapkan visi, misi, dan strategi travel.
 - 2) Memimpin dan mengarahkan seluruh kegiatan travel.
 - 3) Mengambil keputusan strategis dan kebijakan travel.
 - 4) Mewakili travel dalam hubungan eksternal.
 - 5) Mengawasi kinerja keuangan dan operasional travel.
- b. Wewenang :
 - 1) Memberikan instruksi dan arahan kepada seluruh karyawan.
 - 2) Menunjuk dan memberhentikan karyawan.
 - 3) Menandatangani kontrak dan perjanjian atas nama travel.
 - 4) Mengatur keuangan dan anggaran travel.
 - 5) Menetapkan kebijakan dan prosedur travel.

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 satu 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. Wakil Direktur

- a. Tugas :
 - 1) Membantu Direktur Utama dalam menjalankan tugasnya.
 - 2) Mengkoordinasikan kegiatan operasional travel.
 - 3) Mengawasi kinerja departemen-departemen dalam travel.
 - 4) Menggantikan Direktur Utama saat berhalangan tetap.
- b. Wewenang :
 - 1) Memberikan instruksi dan arahan kepada karyawan di bawah koordinasinya.
 - 2) Mengambil keputusan operasional atas nama travel.
 - 3) Menandatangani dokumen atas nama travel.
 - 4) Mewakili travel dalam hubungan eksternal.

3. Pembimbing Manasik/Muthawwif

- a. Tugas :
 - 1) Memberikan pembinaan dan pembekalan manasik umrah kepada jamaah.
 - 2) Membimbing jamaah selama perjalanan ibadah umrah.
 - 3) Memberikan penjelasan dan panduan tentang tata cara ibadah umrah.
 - 4) Membantu jamaah dalam menyelesaikan berbagai keperluan selama ibadah umrah.
- b. Wewenang :
 - 1) Memberikan instruksi dan arahan kepada jamaah terkait ibadah umrah.
 - 2) Memimpin doa dan ritual ibadah umrah.
 - 3) Menyelesaikan masalah yang dihadapi jamaah selama ibadah umrah.

4. Admin

- a. Tugas :
 - 1) Mengelola data dan informasi travel.
 - 2) Mengurus administrasi keberangkatan jamaah umrah.
 - 3) Melakukan komunikasi dengan jamaah dan mitra travel.
 - 4) Mengurus dokumen dan visa jamaah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Wewenang :
 - 1) Mengakses dan mengelola data travel.
 - 2) Mengurus dokumen dan visa jamaah.
 - 3) Melakukan komunikasi atas nama travel.

5. Logistik

- a. Tugas :
 - 1) Mengatur dan mengelola logistik perjalanan umrah.
 - 2) Menyediakan tiket pesawat, akomodasi, dan transportasi selama perjalanan.
 - 3) Mengurus catering dan konsumsi jamaah.
 - 4) Memastikan kelancaran logistik selama perjalanan umrah.
- b. Wewenang :
 - 1) Memesan dan mengurus tiket pesawat, akomodasi, dan transportasi.
 - 2) Mengatur catering dan konsumsi jamaah.
 - 3) Mengkoordinasikan dengan pihak terkait untuk kelancaran logistik.

6. IT

- a. Tugas :
 - 1) Mengelola sistem informasi dan teknologi travel.
 - 2) Membangun dan memelihara website dan aplikasi travel.
 - 3) Menyediakan layanan IT kepada karyawan dan jamaah.
 - 4) Mengamankan data dan informasi travel.
- b. Wewenang :
 - 1) Mengelola dan mengakses sistem informasi travel.
 - 2) Membangun dan memelihara website dan aplikasi travel.
 - 3) Memberikan layanan IT kepada karyawan dan jamaah.

7. Gallery

- a. Tugas :
 - 1) Menampilkan informasi dan promo paket umrah.
 - 2) Melayani konsultasi dan pendaftaran jamaah umrah.
 - 3) Membantu jamaah dalam memilih paket umrah yang sesuai.
 - 4) Menyediakan informasi dan layanan terkait perjalanan umrah.

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

- b. Wewenang :
 - 1) Memberikan informasi dan promo paket umrah kepada jamaah.
 - 2) Melayani konsultasi dan pendaftaran jamaah umrah.
 - 3) Membantu jamaah dalam memilih paket umrah yang sesuai.

C. Fasilitas Yang Diberikan PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

1. Kain ihram
2. Jilbab (bagi perempuan)
3. Mukena (bagi perempuan)
4. Koper
5. Baju
6. Syal
7. Tas (ransel dan kecil)
8. ID Card
9. Gelang
10. Buku Panduan dan Do'a
11. Rencana Perjalanan (*Intenerary*)

D. Keunggulan Umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

1. Full bimbingan ibadah
2. Muthawwif berpengalaman. Satu grup didampingi 3-4 ustadz pembimbing
3. Bonus program *Tazkiyatun Nafs*
4. Manasik sampai pandai
5. Selalu mengutamakan hotel dekat dari Masjid (khusus paket regular)
6. Program kajian majelis ilmu selama di Madinah dan Mekah
7. Tahsin Surat Alfatihah
8. Bonus ziarah kota Thaif, Jabal Magnet dan percetakan Al-Qur'an

E. Data Pembimbing Manasik Umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

Tabel IV.1
Data Muthawwif PT. An-Najwa

NO	NAMA	JABATAN
1	Ust. Dr (HC). H. Nazri, S.Th.I, M.Pd	Direktur Utama An-Najwa Riau & Muthawwif
2	Ust. H. Herman Santoso	Kepala Cabang Rokan Hulu & Muthawwif
3	Ust. H. Sulaiman, S.Ag., M.Sy	Kepala Cabang Kampar & Muthawwif

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

F. Data Jamaah Umrah February – Desember 2023 pada PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**Data Jumlah Jamaah PT. An-Najwa****February – Desember 2023**

Februari 2023	44 jamaah
September 2023	29 jamaah
Oktober 2023	81 jamaah
Desember 2023	102 jamaah
Total	256 jamaah

G. Kategori Paket Ibadah Umrah pada PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

1. Paket Irit
2. Paket Favorit
3. Paket Istimewa
4. Paket Privasi
5. Paket Plus Turki
6. Paket Awal Ramadhan
7. Paket Lailatul Qadar
8. Paket Full Ramadhan

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

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah PT. ANNAJWA Pekanbaru, maka dapat penulis simpulkan bahwa Faktor-faktor kualitas pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Bila dilihat lebih lanjut terlihat bahwa variabel kendalian dan empati yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan Jamaah umrah, sedangkan variabel lain berpengaruh tidak signifikan terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan. Terlihat jadi peningkatan kualitas pelayanan berakibat kepuasan pelanggan meskipun tidak signifikan.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat bagi pihak Travel PT. ANNAJWA Pekanbaru. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak PT. ANNAJWA Pekanbaru harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah.
2. Pihak PT. ANNAJWA Pekanbaru sebaiknya lebih dapat memberikan dan memperhatikan pengawasan pada jamaah. Karena dengan pengawasan yang baik dan menepati janji nantinya akan ada nilai tambah pada pelayanan KBIH tersebut dan kepuasan yang lebih pada jamaah.
3. Agar calon jama'ah haji bisa lebih mudah dalam melakukan pelatihan manasik haji, pembimbing dan calon manasik haji bisa memanfaatkan aplikasi manasik haji di android yang telah diterbitkan oleh Kementerian Agama.

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi pelayanan dan pelatihan haji di PT. ANNAJWA Pekanbaru dalam memenuhi tingkat kepuasan jama'ah umrah. Maka penulis berharap hendaknya pihak PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru dapat mempertahankan pelayanannya yang sudah baik, atau dapat lebih meningkatkan pelayanannya dimusim haji tahun berikutnya. Semoga bermanfaat dan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Demikianlah skripsi ini penulis buat dengan sebaik-baiknya, akan tetapi tentunya masih banyak kesalahan dan kekurangannya. Saran dan kritik yang

membangun sangat penulis harapan untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan juga penulis di masa yang akan datang.



© 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.

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.

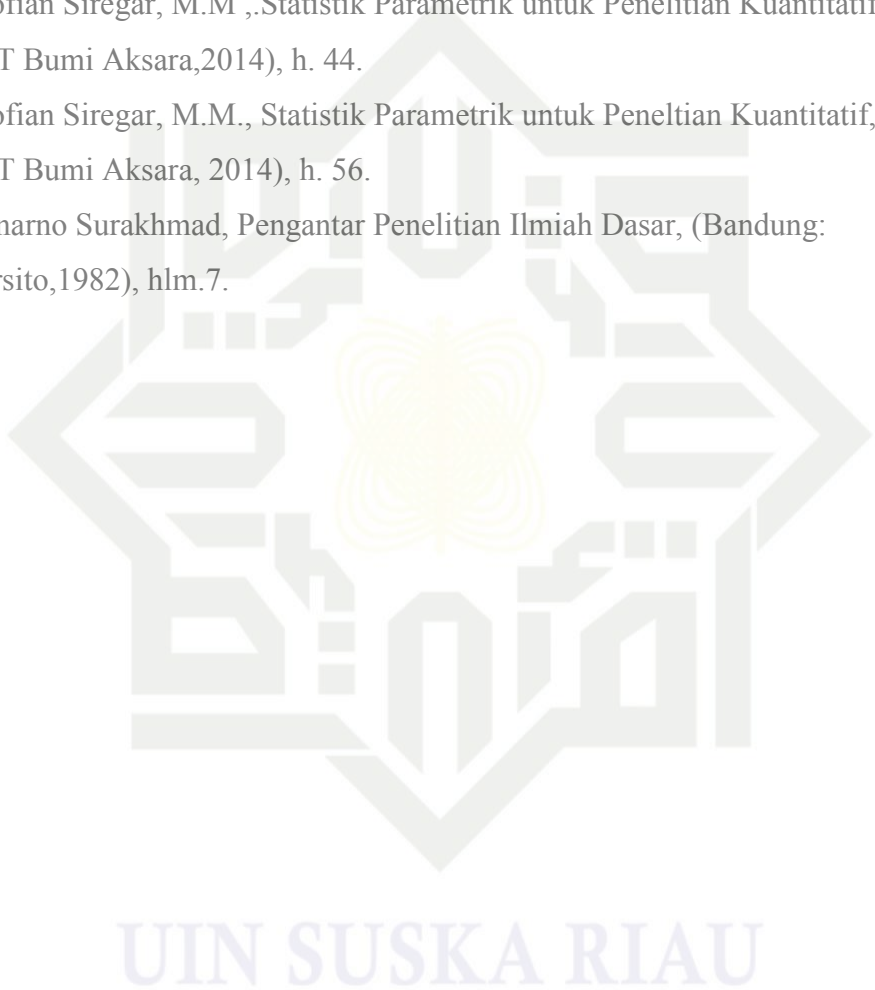
DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Sarwat, Ensiklopedia Fiqih Indonesia Haji Dan Umrah,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014),
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 1996, h. 747
- Fandy Tjiptono dan Gregoius Chandra, Service, Quality & Satisfaction, (Yogyakarta: Andi Offset,2000), hlm. 110.
- Fandy Tjiptono dan Gregoius Chandra, Service, Quality, dan Satisfaction,(Yogyakarta, 2000), hlm. 180.
- Fandy Tjiptono dan Gregoius Chandra, Service, Quality, dan Satisfaction, (Andi Offset, Yogyakarta 2016), hlm. 185.
- Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality, dan Service (TQS), (Yogjakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 110.
- Freddy Rengkuti, measuring Customer Satisfaction, (Jakarta: PT. Gramedia Puataka Utama, 2003), hlm. 30.
- Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek, (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2013), h. 176
- J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, (Rineka Cipta, Jakarta 2011) hlm. 233.
- Muty Yusuf, Metodologi Penelitian, (Padang : UNP Press, 2005), hlm. 162.
- Nina rahmayanti, manajemen pelayanan prima(yogyakarta:Graha Ilmu,2013).hlm.70
- Riduan, Suharto, Pengantar Statistika (Alfabeta, Bandung 2013), hlm. 348
- Riduwan, Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula,(Bandung: Alfabeta, 2012). 65.
- Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,cet ke 25, Alfabeta (Bandung,2017), h. 8.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta,2000), 302

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

- Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen,(Bandung:Cv. Alfabeta, 2016).
169.
- Sukanto Reksohadiprodjo & Hani Handoko, Organisasi Perusahaanedisi ke-2, (Yogyakarta: BPFE,1999), hlm. 124.
- Syofian Siregar, M.M .,Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara,2014), h. 44.
- Syofian Siregar, M.M., Statistik Parametrik untuk Peneltian Kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 56.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, (Bandung: Teknik Tarsito,1982), hlm.7.



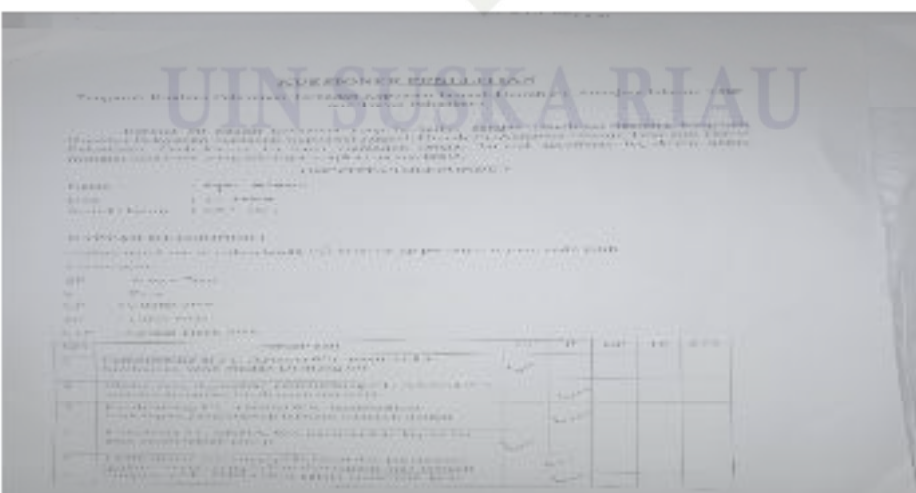


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**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

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/63970
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 Perintah Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-441/Un/04/F.II/PP.00.9/02/2024 Tanggal 15 Maret 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : KHAIRUL AMIN
2. NIM /KTP : 12040415535
3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT. ANNAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : PT. ANNAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

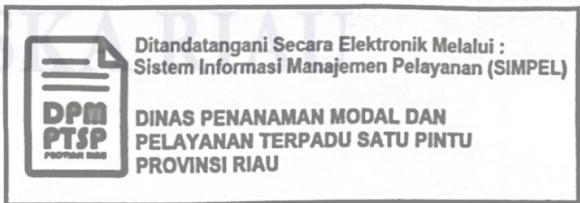
Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demi ini rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 18 Maret 2024



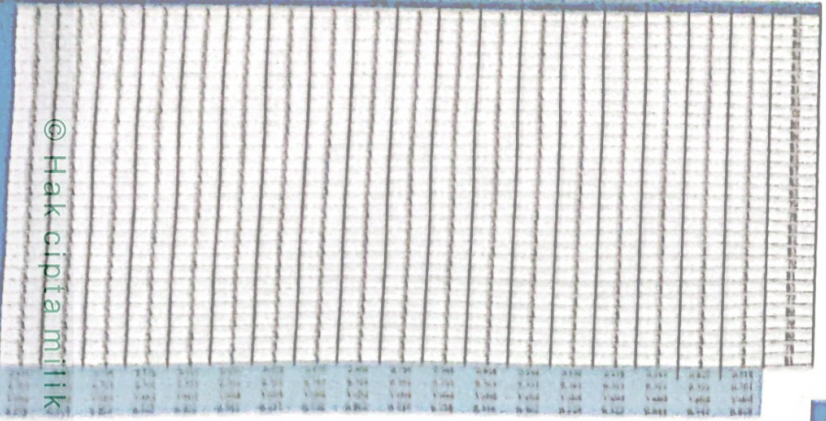
Penyampaian :

Sampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Pimpinan PT. ANNAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU di Tempat
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau
Sultan Syarif Kasim Riau
UIN Suska Riau



Keperawatan



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu 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