

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**PENGARUH FASILITAS DAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP  
KEPUTUSAN JAMA'AH MENDAFTAR UMROH DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI SYARIAH  
(Studi Pada PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Syariah dan Hukum**



Oleh:

**MEILENY PURNAMA SAFITRI**  
**NIM. 12020525657**

**PROGRAM S1**

**PRODI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2025 M/1446 H**



**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.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KEPUTUSAN JAMA'AH MENDAFTAR UMROH PADA BIRO PERJALANAN UMROH PT NIAT SUCI KE BAITULLAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh :

Nama : MEILENY PURNAMA SAFITRI

NIM : 12020525657

Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 07 Januari 2025

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

**Dr. Budi Azwar, SE., M.S.Ec**  
NIP. 19800104 200801 1 005

Pembimbing Metodologi

**Haniah Lubis, ME**  
NIP. 19831107 201903 2004

**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 Fasilitas Dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru)"**, yang ditulis oleh:

Nama : Meileny Purnama Safitri

NIM : 12020525657

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Januari 2025

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Auditorium Lantai 3 Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 21 Januari 2025  
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
Dr. Jenita, SE., MM.

Sekretaris  
Zilal Afwa Ajidin, SE., M.A

Penguji I  
Dr. Rustam, S.E., M.E.Sy

Penguji II  
Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Syariah dan hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag  
NIP. 19741006 200501 1005



**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 PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **"Pengaruh Fasilitas Dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru)"**, yang ditulis oleh:

Nama : Meileny Purnama Safitri

NIM : 12020525657

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Januari 2025

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Auditorium Lantai 3 Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 21 Januari 2025**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Jenita, SE., MM.**

Sekretaris  
**Zilal Afwa Ajidin, SE., M.A**

Penguji I  
**Dr. Rustam, S.E., M.E.Sy**

Penguji II  
**Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag**

Mengetahui:  
Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan hukum

**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., M.A**  
NIP. 197110062002121003



**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.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MEILENY PURNAMA SAFITRI  
 NIM : 12020525657  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Rumbai Jaya/27 Mei 2002  
 Fakultas/Pascasarjana : Syariah Dan Hukum  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

PENGARUH FASILITAS DAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KEPUTUSAN  
 JAMA'AH MENDAFTAR UMROH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH  
 (STUDI PADA PT NIAT SUCI KE BAITULLAH PEKANBARU)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya \* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
  2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
  3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , \*saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
  4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya )\*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Januari 2025  
 Yang membuat pernyataan



MEILENY PURNAMA SAFITRI  
 NIM : 12020525657

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.

## ABSTRAK

### **Meileny Purnama Safitri (2025) : Pengaruh Fasilitas Dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru)**

Jumlah jamaah yang diberangkatkan pada PT Niat Suci ke Baitullah setiap tahunnya mengalami fluktuasi, namun pada tahun 1445 H atau pada periode Agustus-Oktober 2023 merupakan penurunan yang terbanyak. Penurunan ini mengindikasikan adanya masalah yang terjadi, salah satunya adalah banyaknya jamaah yang tidak jadi berangkat yang disebabkan baik itu faktor internal yang ada di oleh PT Niat Suci ke Baitullah dan faktor eksternal yaitu yang berasal dari jamaah itu sendiri, salah satunya adalah adanya ketidakcocokan fasilitas yang diberikan oleh PT Niat Suci ke Baitullah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas dan sumber daya manusia terhadap keputusan jamaah mendaftar umrah pada biro perjalanan umrah PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru dalam perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah jama'ah umroh yang telah berhasil diberangkatkan oleh PT Niat Suci ke Baitullah dari tahun 1443-1445 H yang berjumlah 3.640 orang, dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 orang. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah, sumber daya insani berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah, fasilitas dan sumber daya insani secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah mendaftar umroh. Dalam perspektif ekonomi syariah fasilitas yang memadai harus memenuhi prinsip masalah (kemaslahatan), fasilitas yang halal, thayyib (baik), dan sesuai dengan prinsip keadilan. Begitu juga dengan Sumber Daya Insani yang memiliki kejujuran dan amanah dalam menjalankan tugasnya.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Sumber Daya Insani, Keputusan 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.

## ABSTRACT

**Meileny Purnama Safitri (2025): *The Influence of Facilities and Human Resources on the Decision of Jama'ah to Register for Umrah in the Perspective of Sharia Economics (Study at PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru)*.**

*The number of pilgrims departed at PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru every year fluctuates, but in the year 1445 H or in the period August-October 2023 was the biggest decline. This decline indicates that there are problems that occur, one of which is the number of pilgrims who do not leave due to both internal factors in and external factors, namely those that come from the pilgrims themselves, one of which is the incompatibility of facilities provided by PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru. The purpose of this study was to determine and analyse the effect of facilities and human resources on the pilgrims' decision to register for Umrah at the Umrah travel agency PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru in the perspective of Islamic economics.*

*This research is included in the type of field research (field research), using a quantitative approach. the population in this study were Umrah pilgrims who had been successfully dispatched by PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru from 1443-1445 H which amounted to 3,640 people, using the Slovin formula obtained a sample size of 97 people. The type of data used is quantitative data sourced from primary data. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis used in the study was validity and reliability test, classical assumption test and hypothesis testing using multiple linear regression.*

*The results showed that facilities had a significant effect on pilgrims' decisions, human resources had a significant effect on pilgrims' decisions, facilities and human resources simultaneously had a significant effect on pilgrims' decisions to register for Umrah. In the perspective of Islamic economics, adequate facilities must fulfil the principles of maslahah (benefit), facilities that are halal, thayyib (good), and in accordance with the principles of justice. Likewise with Human Resources who have honesty and trustworthiness in carrying out their duties.*

**Keywords: Facilities, Human Resources, Jama'ah Decision**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KEPUTUSAN JAMA’AH MENDAFTAR UMROH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH (Studi Pada PT Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru)”**.

Shalawat beriringkan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahuma Sholli’ala Sayyidina Muhammad Wa’ala Sayyidina Muhammad. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan tingkat Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang paling tulus dan dari hati terdalam kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik dari mulai menjalani studi hingga penulisan skripsi, diantaranya kepada :

Terutama dan teristimewa kepada ayahanda tercinta Bapak Abdurahman dan ibunda terkasih Mama Fitria dengan ketulusan hati selalu mencurahkan limpahan kasih sayang, ribuan cinta, untaian doa, membimbing, mendidik, dan selalu melakukan pengorbanan untuk kebahagiaan dan kesuksesan penulis

**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.

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

mulai dari sejak dalam kandungan hingga menyelesaikan studi dan sampai kini tidak pernah lelah untuk selalu memberikan segalanya yang terbaik bagi penulis. Semoga Allah SWT membalas segala hal yang telah diberikan kepada penulis jauh luar biasa kepada Bapak dan Mama.

Kepada dua orang adik penulis yang paling penulis sayangi dan kasihi, Maisyaroh Rahman dan Syalima Ainun Mahya. Terimakasih untuk setiap doa, motivasi yang menyemangati, serta ucapan menunggu penulis pulang dari tanah rantau demi menempuh pendidikan, dan kasih sayang yang tak pernah berkurang bagi penulis. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melimpahkan kita dengan rasa cinta dan kemudahan dalam menjalani setiap proses kehidupan.

3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Periode 2021-2025.

4. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, LC., M.A selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M. Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, S.E, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum. Serta bapak ibu dosen dan karyawan-

**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.

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

karyawati Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis menempuh pendidikan.

Bapak Dr. Budi Azwar, SE., M.S.Ec dan Ibu Haniah Lubis, ME selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktunya dan memberikan kemudahan untuk penulis dalam membimbing dan menyempurnakan skripsi ini hingga selesai dengan baik. Juga terimakasih kepada Dr. Bapak Budi Azwar, SE., M.S.Ec selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama masa studi. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan rahmat dan kemudahan oleh Allah SWT.

8. Kepada Pimpinan PT Niat Suci Ke Baitullah beserta seluruh staf jajarannya, tiada kata selain terimakasih penulis ucapkan atas izin dan bantuannya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan melimpahkan keberkahan serta kesuksesannya.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf jajarannya selaku pihak yang telah memfasilitasi penyediaan referensi berupa buku, skripsi, jurnal dan tempat menulis skripsi.

10. Kepada seseorang yang menjadi partner terbaik penulis, abang Dedi Setiawan. Terimakasih sudah menjadi sosok yang luar biasa, menemani, mendukung, menghibur dan mendengarkan setiap segala keluhan kesah, menyemangati serta membantu dan berkontribusi banyak baik materi dan non materi selama penulis menempuh studi. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan dan kemudahan untuk setiap hal yang kita lalui. Tidak lupa juga kepada kedua orang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

tua dan keluarga besarnya yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.

11. Kepada seluruh keluarga besar Alm Kakek Antar Mas tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan juga kepada keluarga Busu Jannah dan Om Putra yang selalu mendoakan dan mendukung penulis untuk menyelesaikan studi, semoga limpahan rahmat dan kebahagiaan selalu menyertai.

12. Terimakasih kepada Natasya dan Rahmi Nur Aulia selaku sahabat kesayangan penulis yang selalu mendoakan dan mendukung penulis menyelesaikan studi dari kejauhan, semoga selalu bahagia dan kesuksesan ikut menyertai setiap langkah perjalanan hidup.

13. Kepada adik sepupu sekaligus teman kost penulis Febiayani Astutik dan Tita Kumalasari, terimakasih sudah menemani, berbagi hal-hal menyenangkan serta membantu dan menyemangati penulis dalam penulisan skripsi. Semoga Allah SWT memberikan kemudahan perjalanan studi kalian.

14. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah terkhusus kelas C angkatan 2020 yang sudah menjadi tempat dan teman penulis yang selalu memberikan motivasi dan kehangatan selama menempuh studi.

15. Terakhir untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang dan telah bekerjasama, pantang menyerah walaupun seringkali merasa putus asa dan hilang arah. Namun pada akhirnya mampu sampai di titik ini, teruslah berusaha, memperbaiki diri, terus berjuang dan berkorban demi setiap hal yang dituju, dan jangan lupa untuk terus selalu bersyukur dan merasa bahagia atas apapun yang terjadi dalam hidup ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Semoga segala bantuan dan doa yang diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan yang jauh lebih baik pula dari Allah SWT. Penulis dengan segala kerendahan hati berharap semoga karya ilmiah yang sederhana ini mampu memberikan manfaat kepada penulis juga bagi pembaca, dan kembali kepada-Nya lah kita menyerahkan segala urusan. Aamiin ya rabbal'aalamiin.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Pekanbaru, 07 Januari 2025

**Meileny Purnama Safitri**  
**12020525657**

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.

**MOTTO**

*“Doa, Usaha, dan Tawakal”*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah, 94:5)

*“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia dan menghadirkan ribuan tetes keringat dari tubuh bapak untuk hidup di dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”*

*“Senyum di fajar, bahagia di senja”*

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>MOTTO .....</b>                                                              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                    | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                                 | 1           |
| B. Batasan Masalah .....                                                        | 10          |
| C. Rumusan Masalah .....                                                        | 10          |
| D. Tujuan Penulisan .....                                                       | 11          |
| E. Manfaat Penelitian.....                                                      | 11          |
| F. Sistematika Penulisan .....                                                  | 13          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                                              | <b>14</b>   |
| A. Teori Perilaku yang Direncanakan ( <i>Theory of Planned Behaviour</i> )..... | 14          |
| 1. Pengertian Fasilitas .....                                                   | 16          |
| 2. Aspek-Aspek Fasilitas .....                                                  | 17          |
| 3. Fasilitas Ibadah Umroh.....                                                  | 19          |
| 4. Indikator Fasilitas.....                                                     | 23          |
| 5. Fasilitas dalam Perspektif Ekonomi Syariah .....                             | 24          |
| C. Sumber Daya Insani .....                                                     | 24          |
| 1. Pengertian Sumber Daya Insani.....                                           | 24          |
| 2. Sumber Daya Insani dalam Perspektif Ekonomi Syariah .....                    | 26          |
| 3. Indikator Sumber Daya Insani.....                                            | 27          |
| D. Keputusan Konsumen .....                                                     | 29          |
| 1. Pengertian Keputusan Konsumen.....                                           | 29          |
| 2. Tahapan Keputusan Konsumen.....                                              | 31          |
| 3. Pengambilan Keputusan Sebagai Penyelesaian Masalah .....                     | 35          |
| 4. Indikator Pengambilan Keputusan.....                                         | 36          |
| E. Biro Perjalanan Umroh .....                                                  | 37          |
| F. Kajian Penelitian Terdahulu.....                                             | 38          |
| G. Kerangka Pemikiran .....                                                     | 42          |
| I. Hipotesis.....                                                               | 44          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                          | <b>46</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....                                                        | 46          |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                                            | 46          |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian.....                                          | 47          |
| 1. Populasi Penelitian.....                                                     | 47          |
| 2. Sampel Penelitian.....                                                       | 48          |
| D. Jenis dan Sumber Data.....                                                   | 49          |
| E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....                                 | 49          |

**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. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                             | 49        |
| 2. Teknik Pengolahan Data .....                                                                              | 50        |
| F. Teknik Analisa Data .....                                                                                 | 52        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                                                                                 | 52        |
| 2. Pengujian Instrumen .....                                                                                 | 53        |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                                                                                   | 53        |
| 4. Pengujian Hipotesis .....                                                                                 | 56        |
| G. Gambaran Umum Perusahaan .....                                                                            | 60        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                           | <b>64</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                                                                                    | 64        |
| 1. Gambaran Umum Responden .....                                                                             | 64        |
| 2. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian .....                                                                | 67        |
| 3. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data .....                                                     | 72        |
| 4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                                             | 76        |
| 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                                                                   | 79        |
| 6. Hasil Uji t (Uji Hipotesis) .....                                                                         | 81        |
| 7. Hasil Uji F (Uji Simultan) .....                                                                          | 83        |
| 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                                                     | 83        |
| B. Pembahasan .....                                                                                          | 84        |
| 1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Jamaah .....                                                        | 84        |
| 2. Pengaruh Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jamaah.....                                                | 85        |
| 3. Pengaruh Fasilitas dan Sumber Daya Islami Terhadap Keputusan Jamaah dalam Perspektif Ekonomi Syariah..... | 86        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                      | <b>90</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                          | 90        |
| B. Saran .....                                                                                               | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                                                                        |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                                                              |           |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR TABEL

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Jumlah Jama'ah yang Berangkat Umroh di PT Niat Suci ke Baitullah..... | 8  |
| Tabel 1.2 Paket Umroh yang Ditawarkan oleh PT Niat Suci ke Baitullah .....           | 9  |
| Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                                       | 37 |
| Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel .....                                        | 41 |
| Tabel 3.1 Pengolahan Data.....                                                       | 48 |
| Tabel 3.2 Bobot Penilaian Skala Likert.....                                          | 48 |
| Tabel 3.2 Bobot Penilaian Skala Likert.....                                          | 48 |
| Tabel 3.3 Penilaian Tanggapan Responden.....                                         | 49 |
| Tabel 4.1 Distribusi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 61 |
| Tabel 4.2 Distribusi Data Responden Berdasarkan Umur .....                           | 62 |
| Tabel 4.3 Distribusi Data Responden Berdasarkan Tngkat Pendidikan.....               | 63 |
| Tabel 4.4 Distribusi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                      | 63 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Fasilitas .....                      | 64 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Sumber Daya Insani.....              | 66 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian .....            | 67 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Data Fasilitas.....                                    | 69 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Data Sumber Daya Insani .....                          | 70 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Data Keputusan Pembelian.....                         | 71 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Data.....                                          | 72 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....                             | 73 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                         | 74 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                                   | 76 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....                                         | 78 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji F .....                                                         | 79 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                     | 80 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Keputusan Pembelian.....                                                | 32 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....                                                 | 40 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Stuktur Organisasi PT. Niat Suci<br>Kebaitullah..... | 60 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot.....                                 | 73 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas dengan Scatterplot .....                     | 75 |

### 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.....      | 94  |
| Lampiran.2 Tabulasi Data Penelitian ..... | 98  |
| Lampiran.3 Hasil Output SPSS 24.....      | 104 |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Undang-undang memberikan penjelasan mengenai penyelenggaraan ibadah haji yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 2019 pasal 2 dan 3 yang mana penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berasaskan syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi dan akuntabilitas serta bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jamaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.<sup>1</sup>

Haji dan Umrah adalah jenis ziarah yang penting dalam Islam seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah AL-Baqaroh ayat 196:

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan selesaikan haji dan umrah karena Allah”<sup>2</sup>.

Dalam wisata religi Islam, “haji” (haji besar) dan “Umrah” (ziarah kecil) adalah pendorong paling penting untuk wisata religi. Total 12 juta wisatawan spiritual dan religi mengunjungi dua kota suci “Mekah” dan “Madinah” setiap tahun. Jumlah ini diperkirakan akan meningkat menjadi 17 juta pada tahun 2025

<sup>1</sup> Indonesia, Undang-undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pasal 2 dan 3

<sup>2</sup> Al-Quran Syamil, Al-Baqarah Ayat 196 Tentang *Perintah Ibadah Haji dan Umroh*, *Al Quran dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Quran, 2009) h 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.

seiring dengan meningkatnya populasi Muslim dunia, yang diperkirakan akan mencapai 26,4 persen dari keseluruhan populasi dunia.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan ibadah umroh merupakan bagian dari pelayanan publik. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rendahnya laporan pelayanan publik di Indonesia. Tim penilai kinerja pelayanan publik menyatakan hasil studi tahun 2011 yang dilakukan oleh Bank Dunia di 183 negara. Indonesia berada di peringkat 129. Indonesia masih kalah dengan India, Vietnam bahkan Malaysia di peringkat 61 dan Thailand di peringkat 70. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat, ditandai dengan pelayanan yang tersedia tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, dan sebagainya.<sup>4</sup>

Masalah yang sering dikecam oleh masyarakat atau penerima pelayanan adalah persepsi “kualitas” yang melekat pada semua aspek pelayanan.<sup>5</sup> Begitu juga dengan pelayanan haji dan umroh yang diberikan oleh biro travel yang selalu menjadi kendala setiap tahunnya. Padahal ibadah haji dan umrah merupakan rencana besar Kementerian Agama yang pelaksanaannya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Nia Kumaladewi et al., “Pilgrimage Organizers Monitoring System to Improve Umrah Services (Case Study: Sub Directorate of Umrah Development of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia),” dalam *5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, (2017),

<sup>4</sup> Abdul Azis, Hamidah, and Muktadi, “Human Resources Management Strategy in Umrah Services,” dalam *Proceedings of the 4th International Conference on Sustainable Innovation 2020-Accounting and Management (ICoSIAMS 2020)*, vol. 176 (2021), h14,

<sup>5</sup> Bethina Loiseau et al., “Perceptions of the Role of Short-Term Volunteerism in International Development: Views from Volunteers, Local Hosts, and Community Members,” dalam *Journal of Tropical Medicine* (2016),

<sup>6</sup> Desi, Habibah Nur. Strategi Manajemen Dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh (Studi Kasus Pada Alhijaz Tour Bandar Lampung). *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* Volume 2 No. 1 (2022), h 18-36.

#### 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.

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

Penyedia layanan perjalanan haji semakin kompetitif, terutama karena banyak pendatang baru yang menjual dan menawarkan produk dan layanan serupa. Persaingan dalam dalam merekrut jama'ah umroh ini tentu saja harus dilakukan dengan cara-cara yang tentunya berpengaruh signifikan akan keberhasilan dalam merekrut jama'ah tersebut. Keputusan jama'ah dalam mendaftar umroh pada biro perjalanan pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, dimana antara biro perjalanan yang satu dengan yang lainnya tentu akan memiliki perbedaan serta kelebihan masing-masing sebagai usaha untuk merekrut jama'ah.

Terlebih lagi, saat ini perluasan penawaran transportasi udara dengan biaya terjangkau semakin memudahkan perjalanan ke Mekah dalam rangka menyelesaikan umrah. Penawaran tersebut menjawab permintaan bisnis umrah yang semakin meningkat dari hari ke hari, tak terkecuali di Indonesia yang merupakan negara dengan mayoritas muslim terbesar di dunia.

Fenomena yang terjadi pada travel haji dan umroh adalah meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh para perusahaan pesaingnya.

Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran. Lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah banyak yang mengklaim bahwa

#### 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.

lembaga tersebut mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Namun kenyataannya banyak dijumpai masalah mengenai jama'ah yang terlantar bahkan tidak jadi berangkat haji dan umrah karena kelalaian dari pelayanan yang diberikan oleh biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Penipuan yang dilakukan oleh travel umroh dan haji sering terjadi, sehingga Kementerian Agama (Kemenag) sejak tahun 2015 hingga pertengahan tahun 2017 terdapat sebanyak 13 penyelenggara travel haji dan umrah yang dicabut.<sup>7</sup>

Penyebabnya dikarenakan adanya kesalahan prosedur pendataan jama'ah haji dan umroh yang tidak sesuai antara data jama'ah dengan yang terdaftar untuk diberangkatkan, tidak mempunyai tiket pulang, berutang ke hotel, melanggar masa berlaku visa ataupun penipuan dengan gagal berangkat. Selain itu terdapat juga adanya unsur penipuan kepada jama'ah haji dan umroh.<sup>8</sup>

Keputusan jamaah haji dalam memilih travel umrah sangat didukung oleh baiknya manajemen pemasaran yang telah dilakukan oleh travel umrah tersebut. Dimana, meningkatnya kualitas pemasaran yang dilakukan akan sangat berpengaruh pada keputusan jamaah umrah dalam memilih travel umrah.

Pada penelitian ini dipilih faktor fasilitas dan sumber daya insani sebagai fokus penelitian, karena kedua faktor tersebut dinilai lebih diperhitungkan dari faktor-faktor yang lain. Sehingga peneliti tertarik menggunakan kedua variabel

<sup>7</sup> <https://kemenag.go.id/nasional/sejak-2015-kemenag-cabut-izin-13-travel-umrah-1q2s3s> diakses 10 November 2024.

<sup>8</sup> Pebrianti, Korry Asri Barkah Wenny. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Travel Umroh". dalam *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)* vol 9 No. 3 (2021) h 155-164.

#### 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.

tersebut untuk melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap keputusan jama'ah dalam mendaftar umroh.

Fasilitas merupakan sarana yang diberikan suatu perusahaan agar fungsi yang ada dapat lebih mudah digunakan. Jika fasilitas yang diberikan kurang lengkap, tak jarang konsumen akan berpindah ke tempat yang lain yang mempunyai kelengkapan fasilitas sehingga konsumen merasa nyaman<sup>9</sup>. Fasilitas pada perjalanan umroh meliputi fasilitas fisik dan non-fisik, seperti misalnya tersedianya akomodasi, kelengkapan berkas, kebutuhan selama melaksanakan ibadah, dan sebagainya. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan memberikan kepuasan kepada para jama'ah ini tentu menjadi tolak ukur untuk memilih suatu travel perjalanan umroh.

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.<sup>10</sup> Tidak dapat dipungkiri bahwa fasilitas merupakan salah satu hal utama yang dicari oleh para jama'ah atau konsumen sebelum menggunakan suatu produk atau jasa, serta fasilitas juga merupakan hal yang ditonjolkan dalam suatu perusahaan jasa.

<sup>9</sup> Diah Fitriani Elvani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Umroh Dan Haji Khusus Menara Kamilah Tulungagung" (Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. 2022). h 5

<sup>10</sup> Ninik Sriyani, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, " dalam *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Volume 7(2017), h. 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.

Penelitian Fakhriana, menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian calon jamaah umroh.<sup>11</sup>

Selain faktor fasilitas, sumber daya insani juga menjadi salah satu tolak ukur yang amat diperhitungkan pengaruhnya terhadap keputusan jama'ah untuk mendaftarkan dirinya melaksanakan ibadah umroh pada biro perjalanan umroh yang ada. Sumber daya insani dalam perjalanan umroh meliputi pemandu, penerjemah, dan staf yang melayani jama'ah selama perjalanan umroh. Sumber daya insani yang kompeten dan berpengalaman dapat memberikan pelayanan yang baik kepada jama'ah, sehingga menjadikan jama'ah lebih yakin dalam mendaftar umroh.

Begitupun juga dengan kualitas dari sumber daya insani pada suatu travel umroh akan menjadi panduan jama'ah dalam memilih travel umroh sebagai jembatan yang membantu lancarnya ibadah umroh tersebut. Sumber daya insani yang mampu memberikan pelayanan dan pengalaman yang baik misalnya tentu akan membantu jama'ah melaksanakan ibadah umroh. Semakin baiknya kualitas sumber daya insani akan mendorong seseorang untuk mengambil keputusan dalam memilih travel umroh.

Dalam perspektif ekonomi syariah, fasilitas memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya masalah (kemaslahatan umum), keadilan, dan keberlanjutan. Fasilitas yang disediakan oleh individu, organisasi, atau bisnis

<sup>11</sup> Mazia Fakhriana, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi JAMAAH Umroh PT. Arwaniyyah Tour dan Travel di Kudus, Jawa Tengah" (Skripsi. Universitas islam sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016) h 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.

harus memenuhi prinsip-prinsip dasar syariah dan mendukung tujuan untuk menciptakan kesejahteraan bersama, baik secara material maupun spiritual.

Konsep Islam tentang manusia sebagai khalifah di bumi juga menjadi dasar dalam manajemen SDM. Mengelola sumber daya insani dengan baik merupakan tugas manusia untuk mengelola sumber daya alam yang dimiliki demi mencapai kesejahteraan masyarakat dunia.<sup>12</sup> Sumber daya insani dalam perspektif ekonomi syariah diharapkan memiliki kemampuan yang memadai, terutama dalam bidang pemahaman syariat, khususnya jika berhubungan dengan layanan seperti haji atau umrah. sumber daya insani harus menunjukkan akhlak yang baik, seperti ramah, sabar, dan peduli terhadap kebutuhan konsumen.

Dalam perspektif ekonomi syariah, fasilitas dan sumber daya insani merupakan komponen integral yang harus dikelola berdasarkan prinsip halal, maslahah, dan keadilan. Kombinasi keduanya tidak hanya mendukung keberhasilan bisnis, tetapi juga menciptakan nilai keberkahan yang berdampak pada kesejahteraan konsumen, tenaga kerja, dan masyarakat secara keseluruhan

Biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah (NSK) merupakan salah satu agen travel perjalanan umroh yang ada di kota Pekanbaru dan telah berdiri sejak tahun 2017, adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata; Umroh dan Haji Khusus, dan City Tour Mancanegara. Didirikan dengan spirit pembangunan yang profesional, efektif, efisien dan

---

<sup>12</sup> Affan Wazzar Achmad & Krisnanda, "Sumber Daya Insani dalam Pengembangan Ekonomi Islam" *Artikel*, dari <https://eprints.umk.ac.id/19907/5/Artikel.pdf>. Diakses 10 November 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.

inovatif. Dimana PT Niat Suci Kebaitullah berkomitmen untuk memberi pelayanan dan kualitas kinerja yang terbaik kepada klien/konsumen, melalui manajemen teknologi, kualitas SDM (tenaga Ahli dan Terampil), sistem informasi yang terintegritas, sampai dengan manajemen mutu dan resiko dalam setiap paket perjalanan yang ditawarkan. Komitmen perusahaan tersebut dibangun dengan tujuan untuk memberi kepuasan klien secara nyata dengan pelayanan yang berkualitas, berpengalaman, dan professional.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah, biro perjalanan umroh ini rutin dalam memberangkatkan jama'ah setiap tahunnya dengan jumlah jama'ah yang beragam setiap kloter pemberangkatannya. Dimana data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Jama'ah yang Berangkat Umroh di PT Niat Suci ke Baitullah**

| No.           | Tahun Hijriah | Bulan Masehi                | Jumlah Jama'ah       |
|---------------|---------------|-----------------------------|----------------------|
| 1.            | 1443 H        | Februari 2022 - Mei 2022    | 606 Jama'ah          |
| 2.            | 1444 H        | Agustus 2022 - Mei 2023     | 2.441 Jama'ah        |
| 3.            | 1445 H        | Agustus 2023 - Oktober 2023 | 593 Jama'ah          |
| <b>Total:</b> |               |                             | <b>3.640 Jama'ah</b> |

Dari data pada tabel di atas tersebut diketahui bahwa jumlah jamaah yang diberangkatkan setiap tahunnya mengalami fluktuasi, namun pada tahun 1445

<sup>13</sup> Dicky Kurniawan, "Manajemen Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Niat Suci ke Baitullah dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Para Jamaah" (Skripsi. Universitas Islam Negri Sultan Syarifkasim Riau, 2022). h 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.

H atau pada periode Agustus-Oktober 2023 merupakan penurunan yang terbanyak. Penurunan ini mengindikasikan adanya masalah yang terjadi, salah satunya adalah banyaknya jamaah yang tidak jadi berangkat yang disebabkan baik itu faktor internal yang ada di oleh PT Niat Suci ke Baitullah dan faktor eksternal yaitu yang berasal dari jamaah itu sendiri, salah satunya adalah adanya ketidakcocokan fasilitas yang diberikan oleh PT Niat Suci ke Baitullah.

Penawaran fasilitas yang diberikan oleh PT Niat Suci ke Baitullah kepada jama'ah untuk mendaftar umroh dapat dilihat dari paket umroh yang ditawarkan oleh PT Niat Suci ke Baitullah pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Paket Umroh yang Ditawarkan oleh PT Niat Suci ke Baitullah**

| No. | Paket Umroh yang Ditawarkan                    |
|-----|------------------------------------------------|
| 1.  | Paket Umroh Hemat, fasilitas hotel bintang *4  |
| 2.  | Paket Umroh Dekat, fasilitas hotel bintang *5  |
| 3.  | Paket Umroh Nikmat, fasilitas hotel bintang *5 |
| 4.  | Paket Umroh Mantap, fasilitas hotel bintang *5 |

Pada tabel tersebut dapat diketahui ada 4 pilihan paket umroh yang ditawarkan oleh PT Niat Suci ke Baitullah kepada jama'ah dengan fasilitas-fasilitas yang berbeda pada setiap paket yang ditawarkan. Maka dalam hal pemilihan paket umroh tersebut tentu dikembalikan kepada jama'ah untuk memilih sesuai keinginan dan juga kemampuan dari masing-masing jama'ah untuk mendaftarkan diri melaksanakan ibadah umroh.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui fakta seberapa signifikan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pengaruh fasilitas dan sumber daya insani terhadap keputusan mendaftar umroh dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama’ah Mendaftar Umroh Pada Biro Perjalanan Umroh PT Niat Suci ke Baitullah dalam Perspektif Ekonomi Syariah”**.

#### B. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan dalam penelitian ini maka penulis membatasi penelitian ini yakni mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas dan sumber daya insani terhadap keputusan jama’ah untuk mendaftar umroh di PT Niat Suci ke Baitullah dalam perspektif ekonomi syariah.

#### C. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan jama’ah untuk mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah?
2. Apakah terdapat pengaruh sumber daya insani terhadap keputusan jama’ah untuk mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan sumber daya insani terhadap keputusan jama’ah untuk mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah dalam perspektif ekonomi syariah?

**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.

**D. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan perumusan masalah yang disebutkan diatas maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan jama'ah untuk mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sumber daya insani terhadap keputusan jama'ah untuk mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas dan sumber daya insani terhadap keputusan jama'ah untuk mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah dalam perspektif ekonomi syariah.

**E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti penelitian sejenis.
  - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan Pengaruh Fasilitas dan Sumber Daya Insani Terhadap

**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.

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

Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh pada Biro Perjalanan Umroh PT Niat Suci ke Baitullah dalam Perspektif Ekonomi Syariah.

- c. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan Bagaimana Konsep Fasilitas dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh dalam perspektif ekonomi syariah.
2. Manfaat Akademisi
- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada program sarjana satu (S1) jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  - b. Bagi Perguruan Tinggi, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau mengenai judul “Pengaruh Fasilitas dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh Pada Biro Perjalanan Umroh PT Niat Suci ke Baitullah dalam Perspektif Ekonomi Syariah”.
  - c. Bagi Pembaca, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi fasilitas dan sumber daya insani terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh dalam perspektif syariah.

**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.

## **F. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dengan urutan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan mengenai landasan teori diantaranya: pengertian fasilitas, sumber daya insani, keputusan jama'ah, biro perjalanan umroh, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari gambaran responden, analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Serta berisi pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran dari hasil penelitian yang ditujukan pada pihak tertentu.

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.

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

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Teori Perilaku yang Direncanakan ( *Theory of Planned Behaviour* )

Teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) merupakan perluasan dari *theory of reasoned action* (TRA) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fisbein pada tahun 1980. Ajzen dan Fisbein mengembangkan teori perilaku terencana dengan menambah konstruk yang belum ada di *theory of reasoned action* yaitu persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Teori perilaku terencana bertujuan untuk memprediksi dan memahami dampak dari niat berperilaku, mengidentifikasi strategi untuk merubah suatu perilaku serta menjelaskan perilaku nyata manusia. Teori perilaku terencana mengansumsi bahwa manusia yang bersifat rasional akan menggunakan informasi yang ada secara sistematis kemudian memahami dampak perilakunya sebelum memutuskan untuk mewujudkan perilaku tersebut.<sup>14</sup>

Teori perilaku terencana (TPB) mengenal kemungkinan bahwa banyak perilaku yang semuanya di bawah kontrol penuh individu. Dalam Teori perilaku terencana, perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya intensi untuk berperilaku. Intensi merupakan indikasi seberapa keras seseorang berusaha untuk menampilkan suatu perilaku. Jadi, semakin keras niat seseorang untuk terlibat dalam suatu perilaku maka semakin besar pula kecenderungan orang untuk melakukan perilaku tersebut. Teori perilaku

<sup>14</sup> Azwar, S. *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011) h 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.

terencana ini menjelaskan bahwa niat individu untuk berperilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*Attitude Toward the Behavior*), norma subjektif (*Subjective Norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*)

Sikap terhadap perilaku berasal dari evaluasi setiap individu memberikan kesimpulan terhadap perilaku dalam bentuk baik-buruk, positif-negatif, menyenangkan-tidak menyenangkan sebagai potensi reaksi terhadap situasi atau objek tertentu. Individu akan bertindak sesuai dengan sikap yang ada dalam dirinya terhadap suatu perilaku. Sikap terhadap perilaku yang dianggap positif, nantinya akan dijadikan pilihan individu untuk membimbingnya dalam berperilaku di kehidupannya. norma subjektif yaitu keyakinan yang berasal dari orang lain seperti anggota keluarga, teman, rekan kerja, masyarakat, lingkungan yang inginkan agar kita melakukannya. Norma subjektif sebagai persepsi individu mengenai apakah orang-orang yang penting baginya akan mendukung atau tidak untuk melakukan suatu perilaku tertentu dalam kehidupannya. Seorang individu akan berniat menampilkan suatu perilaku tertentu jika ia mempresentasi bahwa orang-orang lain yang penting berfikir bahwa ia seharusnya melakukan hal itu.<sup>15</sup>

Teori TPB membantu memahami faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan pembelian. Teori ini menjelaskan bagaimana sikap, norma sosial, dan kontrol perilaku memengaruhi niat seseorang, yang pada

<sup>15</sup> *Ibid*, h 15

**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.

akhirnya mengarah pada tindakan tertentu, termasuk keputusan untuk membeli suatu produk atau layanan.

**B. Fasilitas**

**1. Pengertian Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.<sup>16</sup>

Fasilitas juga diartikan sebagai segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan industri. Sebuah jasa akan berusaha meningkatkan fasilitas demi kepuasan konsumen sehingga kelangsungan perusahaan terus berjalan. Seorang pelanggan akan menjaga loyalitas bahkan mungkin akan menginformasikan kepada orang lain bila merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan jasa.<sup>17</sup>

Kotler mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan kepada konsumen yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Iskandarsyah, N. M. & Utami, S. "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Murah di Hadrah Propert". Dalam *jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* (2021)

<sup>17</sup> Yoeti, O.A. *Perencanaan dan Pengembangan Parawisata*. (Jakarta : PT Pradnya Paramita, 1997) h 34

<sup>18</sup> Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta : Erlangga, 2001), h. 146

**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.

Adapun menurut Suryo Subroto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.<sup>19</sup> Dimana dapat diketahui dari sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas (*serviscape*) bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya.<sup>20</sup>

Dari pengertian mengenai fasilitas di atas dapat disimpulkan fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan ataupun diberikan untuk mendukung atau memudahkan suatu kegiatan ataupun layanan. Dalam hal ini fasilitas dapat dikategorikan segala sesuatu baik yang berbentuk fisik seperti peralatan, ruang atau gedung ataupun transportasi.

Sementara itu, fasilitas non-fisik mencakup pelayanan atau dukungan, seperti pelayanan prosedur ataupun pelaksanaan. Maka dari itu, pengertian fasilitas melibatkan beragam elemen yang berkaitan untuk memperlancar atau meningkatkan pelaksanaan suatu aktivitas ataupun pelayanan.

## **2. Aspek-Aspek Fasilitas**

Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas pada perusahaan di bidang jasa adalah sebagai berikut:<sup>21</sup>

### **a) Sifat dan Tujuan Organisasi**

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya.

Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat,

<sup>19</sup> Edy Haryanto, "Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado," dalam *Jurnal EMBA*, Vol 3 (September 2013), h. 752.

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 156.

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 46.

#### 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.

diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

#### b) Ketersediaan Tanah dan Kebutuhan Ruang

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dimana dalam menentukan lokasi fisik tersebut diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain – lain.

#### c) *Fleksibilitas*

*Fleksibilitas* desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Dalam hal pada kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masa yang akan datang.

#### d) Faktor *Estetis*

Fasilitas jasa yang tertata dengan rapi serta menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga akan meningkat.

#### e) Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat dalam hal ini terutama masalah sosial dan lingkungan hidup serta lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan 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.

mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan dapat terancam.

f) Biaya Kontruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi oleh desain fasilitas. Biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

**3. Fasilitas Ibadah Umroh**

Fasilitas dapat juga dikatakan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan umroh kepada jama'ah yang melaksanakan ibadah umroh, baik sebelum ataupun sesudahnya. Untuk terlaksana secara baik maka fasilitas atau pelayanan memiliki ruang lingkup sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia diantaranya meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan.

**a) Pelayanan**

Pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>22</sup> Pelayanan juga dapat diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>23</sup> Pelayanan juga diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan

<sup>22</sup> Moenir, H.A.S *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016) h. 17.

<sup>23</sup> Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 172.

**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.

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jama'ah.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan umroh meliputi:<sup>24</sup>

1. Administrasi

Administrasi ialah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dan surat keimigrasian.

2. Bimbingan Manasik

Bimbingan dalam pelaksanaan ibadah umroh dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Praumroh. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara melaksanakan ibadah umroh di Tanah Suci.
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Pembimbing mendampingi dan memberi arahan kepada jama'ah agar pelaksanaan ibadah umrohnya sesuai dengan tata cara ibadah umroh.
- c. Pascaumroh. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah umroh, untuk mempertahankan kemabruran umroh.

<sup>24</sup> Zulkifli, Muhammad Arf & Zulfadli Hamzah, "Analisis Pelayanan Ibadah Umroh pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh di Kota Pekanbaru" dalam *Syarikat Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* Volume 5 Nomor 1 Juni (2022). h 62-71

**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. Transportasi

Transportasi memegang peranan yang penting dalam menentukan pelaksanaan ibadah umroh. Pergerakan jama'ah dari daerah asal ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

### 4. Akomodasi

Akomodasi ialah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para biro perjalanan umroh. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jama'ah dapat lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Fasilitas akomodasi antara lain pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.<sup>25</sup>

### 5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jama'ah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan umroh menjadi seimbang.

<sup>25</sup> Indonesia, Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi N0. 37/PW. 304/MPT/86 Tanggal 7 Juni 1986.

**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.

**6. Kesehatan**

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci, seperti *medical chek-up*, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jama'ah agar tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah umroh, serta setelah kembali ke Tanah Air.

**b) Pembinaan**

Miftah Thoha menyebutkan yang dimaksud dengan pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil, atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini, menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Maka, dari pengertian tersebut terdapat dua unsur: *pertama*, pembinaan yang bisa berupa tindakan, proses, atau pernyataan dari suatu tujuan; dan *kedua*, pembinaan yang bisa menunjukkan pada perbaikan atas sesuatu.<sup>26</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, pembinaan adalah membangun, mengusahakan, dan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan umroh demi terlaksananya cita-cita ibadah umroh. Dengan demikian, pembinaan umroh adalah mengkoordinasikan,

<sup>26</sup> Miftah Thoha, *Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa Dan Intervensi*. (Jakarta: Jakarta Grafindo Persada, 2008) h 207

#### 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.

mengarahkan, dan mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah umroh demi terlaksananya cita-cita ibadah umroh.

#### c) Perlindungan

Selama menunaikani badan umroh, setiap jama'ah memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan. Ketika jama'ah berada di dalam pesawat misalnya di fasilitasi dengan menggunakan asuransi. Sementara apabila jama'ah telah berada di Tanah Suci, keselamatan jiwanya menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan/biro perjalanan penyelenggara umrohnya.

#### 4. Indikator Fasilitas

Indikator yang digunakan dalam penelitian ibi adalah:<sup>27</sup>

##### a. Pertimbangan atau perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

##### b. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain –lain.

##### c. Perlengkapan atau perabotan

<sup>27</sup> Noviani, “Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas Terhadap kepuasan jamaah umrah Pada pt. Salma Amanah Wisata Kota Metro” (Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2023). h 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.

Perlengkapan Berfungsi sebagai sarana pelengkap konsumen.

d. Desain Interior dan Ekterior

Yang perlu diperhatikan dalam desain interior dan ekterior adalah dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

## 5. Fasilitas dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Menurut Yusuf Qardhawi, fasilitas dalam ekonomi syariah adalah fasilitas yang tidak terpisahkan dari syariah Tuhan<sup>28</sup>. Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana atau prasarana yang disediakan oleh suatu entitas untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara yang sesuai dengan syariah. Dalam ekonomi syariah, fasilitas harus: halal yaitu bebas dari unsur yang dilarang oleh syariat Islam, *Thayyib*, berkualitas baik dan memberikan manfaat bagi penggunaanya serta Bermanfaat (Maslahah) dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan yang mendorong kesejahteraan konsumen.

## 6. Sumber Daya Insani

### 1. Pengertian Sumber Daya Insani

Sumber daya insani bermakna seorang penggerak yang memiliki kemampuan untuk bekerja guna mencapai tujuan pada suatu organisasi.<sup>29</sup>

Sumber daya insani adalah penggunaan sumber daya manusia guna

<sup>28</sup> Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta:Gema Insani Press,. 1997) h

<sup>29</sup> Agus Koni dkk., *Manajemen Sumber Daya Insani (Sebuah Konsep-konsep dan Implementasi)* (Jakarta: CV Widina Media Utama, 2021), h 34

#### 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.

mencapai tujuan suatu organisasi. Sumber daya insani berasal dari manusia yang memiliki suatu kemampuan yang dapat dilatih.

Sumber daya insani biasanya diketahui dengan istilah sumber daya manusia yang memiliki arti sama dengan sumber daya insani.<sup>30</sup> Dalam hal ini, “Insani” bermakna sebagai makhluk yang memiliki aktivitas berkaitan dengan ruhaniyah dan intelektual.<sup>31</sup>

Sumber daya insani adalah kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang guna menghasilkan suatu jasa ataupun produk. Usaha yang dilakukan berarti pekerja mampu melakukan kegiatan yang bernilai ekonomi dan dapat bekerja dalam kondisi apapun guna mencapai tujuan suatu organisasi.<sup>32</sup> Sumber daya yang tersedia terdiri dari 6 jenis, yakni manusia (man), uang (money), bahan (material), mesin (machine), dan pemasaran (marketing).<sup>33</sup>

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan sumber daya insani adalah manusia atau tenaga kerja yang memiliki potensi baik berupa pengetahuan, kemampuan, keterampilan, pengalaman, dan kreativitas yang dibawa oleh mereka dan dapat digunakan untuk mencapai tujuan bersama baik dalam suatu organisasi ataupun entitas.

<sup>30</sup> Lina Marlina, Kartawan, dan Agus Susanto, *Manajemen Sumberdaya Insani*, (Pasikmalaya, LPPM Universitas Siliwangi, 2018), h. 260.

<sup>31</sup> Cecep Darmawan, *Kiat sukses manajemen Rasulullah: manajemen sumber daya insani berbasis nilai-nilai ilahiyah* (Khazanah Intelektual, 2006).

<sup>32</sup> M. Zaky Mubarak Lubis, “Pola Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Pada BMT,” *PeakonomicS* dalam *Journal of Islamic Economics and Finance* vol 1, no. 01 (20 Mei 2020) h 11,

<sup>33</sup> Primadatu Deswara, “Implementasi Perorganisasian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji,” dalam *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* vol 2, no. 2 (19 Desember 2022): h 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.

Sumber daya insani selama prespektif islam yaitu suatu proses produksi yang harus mempunyai karakteristik sifat-sifat yang dimiliki rasul yaitu *Shiddiq* (Jujur), *Amanah* (terpercaya), *Tabligh* (transparan) dan *Fathanah* (cerdas). Islam memberikan perhatian dan pandangan yang sangat mendalam teradap sumber daya insani. Bukan hanya manusia sebagai khalifah, namun juga termasuk kepada nilai-nilai, sikap, dan perilaku manusai itu sendiri, Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah ayat 30 sebagai berikut

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّیْ جَاعِلٌ فِی الْاَرْضِ خَلِیْفَةً قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِیْهَا مَنْ یُّفْسِدُ فِیْهَا وَیَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ اِنِّیْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿۳۰﴾

Artunya: (Ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.”<sup>34</sup>

## 2. Sumber Daya Insani dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Dalam perspektif ekonomi syariah, kesadaran bahwa manusia merupakan makhluk yang diciptakan sebagai “hamba” yang semata-mata mengabdikan diri kepada Allah SWT, dan dalam waktu yang sama juga sebagai “khalifah” yang mendapat amanah untuk mengelola bumi, meraih keselamatan dan kemaslahatan dunia dan akhirat adalah keyakinan yang

<sup>34</sup> <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/30> diakses tanggal 20 Januari 2025

**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.

melandasi semua perilaku dan aktifitas manusia. Melalui derivasi kedudukannya sebagai “pengabd Allah” manusia menampilkan jati dirinya sebagai makhluk yang senantiasa menjunjung tinggi moralitas (al-akhlaq al karimah), sumber keunggulan dan kemuliaan diri. Sementara dengan kesadaran sebagai “khalifah Allah” manusia membangun dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta keterampilannya memanfaatkan anugerah Allah. Kepada manusia sebagai khalifah, yang dipresentasikan Nabi Adam As. sejak semula diajarkan ilmu pengetahuan, lalu dengan ilmu itu, manusia memperoleh keunggulan. Atas dasar keunggulan itulah, maka bumi dengan segala isinya, dimanfaatkan manusia sesuai dengan amanah yang diberikan oleh Allah.<sup>35</sup>

### 3. Indikator Sumber Daya Insani

Sumber daya insani dalam perspektif Islam yaitu ciri- ciri sumber daya insani menurut Islam dan mempunyai sifat keislaman serta dapat menjunjung tinggi nilai keislaman. Adapun indikator Sumber Daya Insani (SDI) sebagai berikut<sup>36</sup>:

#### a. Kejujuran

Kejujuran pada SDI mencakup sikap dan perilaku individu yang mencerminkan keterbukaan, keadilan, dan integritas dalam setiap aspek pekerjaan. Sumber daya insani yang jujur mencerminkan integritas organisasi secara keseluruhan, meningkatkan kredibilitas

<sup>35</sup> Tuti Andriani, “Staffing Dalam Alquran Dan Hadis Ditinjau Dari Manajemen Pendidikan,” dalam *Jurnal Sosial Budaya* 12, no. 2 (2015): h. 163.

<sup>36</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), Ed 1, h. 210- 215

**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.

di mata pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat. Organisasi yang dijalankan dengan kejujuran menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

b. Ketakwaan

Ketakwaan pada Sumber Daya Insani (SDI) adalah nilai spiritual dan moral yang mendasari perilaku individu dalam bekerja, berinteraksi, dan mengambil keputusan di tempat kerja. Ketakwaan mencerminkan ketaatan kepada Tuhan, yang tercermin dalam integritas, etika, dan tanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Nilai ini menjadi aspek penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten, tetapi juga bermartabat dan bermoral.

c. Pengetahuan

Pengetahuan merujuk pada informasi, fakta, pemahaman, dan wawasan yang dimiliki oleh individu atau kelompok. Dalam konteks SDI, pengetahuan meliputi aspek-aspek seperti pemahaman tentang prosedur kerja, prinsip-prinsip bisnis, pengetahuan teknis, serta hal-hal yang terkait dengan tugas atau pekerjaan yang dijalankan.

d. Kemampuan

Kemampuan merujuk pada kapasitas atau keahlian yang dimiliki seseorang untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu secara efektif

**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.

e. Keterampilan

Kemampuan SDI merujuk pada kapasitas dan keterampilan individu atau kelompok dalam organisasi untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan efektif dan efisien. Kemampuan ini mencakup berbagai aspek yang dapat dipelajari, diasah, dan diterapkan dalam berbagai situasi kerja.

f. Pengalaman

Pengalaman merujuk pada pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh seseorang melalui praktik atau kegiatan yang dilakukan selama waktu tertentu. Pengalaman adalah hasil dari interaksi dan aplikasi pengetahuan serta kemampuan dalam konteks nyata dan lingkungan kerja

g. Kreativitas

Kreativitas adalah kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru, solusi inovatif, atau pendekatan yang tidak biasa dalam menghadapi masalah atau tantangan. Dalam konteks SDI, kreativitas sangat penting untuk menciptakan nilai tambah, memecahkan masalah, dan beradaptasi dengan perubahan.

## **D. Keputusan Konsumen**

### **1. Pengertian Keputusan Konsumen**

Keputusan merupakan sarana untuk mencapai hasil atau untuk memecahkan masalah, keputusan adalah sebuah hasil sebuah proses yang dipengaruhi oleh baerbagai faktor. Keputusan harus dianggap lebih

#### 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.

ketimbang sebagai tujuan. Pengambilan keputusan lebih merupakan proses bertahap dan bukan serangkaian langkah. Hal ini memudahkan kita untuk meneliti setiap unsur perkembangan normal yang akan menimbulkan sebuah keputusan.<sup>37</sup>

Secara umum pengertian pengambilan keputusan telah dikemukakan oleh beberapa ahli, diantaranya adalah menurut Nugroho pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.<sup>38</sup>

Pada hakikatnya pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap hakikat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.<sup>39</sup>

Dari beberapa pengertian keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keputusan merupakan suatu tindakan atau hasil dari pemikiran yang dilakukan melalui pemilihan dari beberapa pilihan atau opsi yang ada. Keputusan dapat dibuat dalam berbagai konteks, baik itu dalam kehidupan

<sup>37</sup> James L. Gibson, *Organisasi 2 :Prilaku, Struktur, Proses*, (Jakarta: Erlangga, 1994) h. 139.

<sup>38</sup> Nugroho J. Setiadi, *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003) h.

342.

<sup>39</sup> Aevyn Sekar Perdani, "Faktor-Faktor yang Melatar Belakangi Pengambilan Keputusan Pembelian pada Konsumen Yamaha Motor", (Skripsi, Universitas Negeri Malang, 2013) h. 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.

sehari-hari, dalam konteks bisnis ataupun organisasi dan juga dalam suatu entitas.

## 2. Tahapan Keputusan Konsumen

Tahapan pengambilan keputusan adalah upaya pembuatan keputusan oleh konsumen untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia: waktu, uang, usaha, dan energi dalam rangka pemecahan masalah. Terkait tahap tersebut, Philip Kotler menyatakan bahwa ada lima tahap dalam proses keputusan membeli, yaitu:<sup>40</sup>

### a. Pengenalan Masalah

Proses pengambilan keputusan pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat timbul akibat adanya rangsangan internal atau eksternal.<sup>41</sup> Dalam tahap ini, perusahaan atau lembaga harus mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen. Lalu mereka dapat mengetahui apa sebenarnya yang memicu minat konsumen dalam memilih sebuah produk atau jasa.

### b. Pencarian Informasi

Setelah kebutuhan ini dianggap sebagai masalah yang harus dipenuhi, muncul dalam diri konsumen perhatian yang meningkat untuk barang-barang yang dibutuhkan, sehingga mulai aktif mencari informasi mengenai barang atau jasa yang dibutuhkannya. Untuk mengambil

<sup>40</sup> Philip Kotler dalam Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), h. 141.

<sup>41</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008) Edisi 12, h. 235.

#### 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.

keputusan, dalam berbagai situasi konsumen melakukan pencarian informasi secara ekstensif dan kemudian memproses informasi itu sebagai bahan pertimbangan. Dalam beberapa situasi, pengambilan keputusan pembelian hanya hanya memerlukan pencarian informasi sekadarnya saja dan memproses informasi secara sederhana. Pencarian dan perolehan informasi bisa dilakukan dengan berbagai cara misalnya mencari iklan diberbagai majalah dan koran, melihat dan mendengar iklan di televisi, mendengar dari teman, tetangga atau orang tua dan lain-lain.<sup>42</sup>

Sumber informasi utama konsumen atau jamaah pada tahap pencarian informasi yang mempunyai fungsi dalam mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen terdiri dari empat kelompok yaitu:<sup>43</sup>

- a. Sumber pribadi: keluarga, teman, tetangga dan kerabat.
- b. Sumber komersial: iklan, tenaga penjual, pedagang, dan perantara.
- c. Sumber publik: media massa, organisasi penilai konsumen.
- d. Sumber pengalaman: penanganan, pemeriksaan, penggunaan produk.

<sup>42</sup> Sutisna, *Prilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: PT Remaja Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008) h. 87.

<sup>43</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keler, *of cit* h. 235.

#### 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.

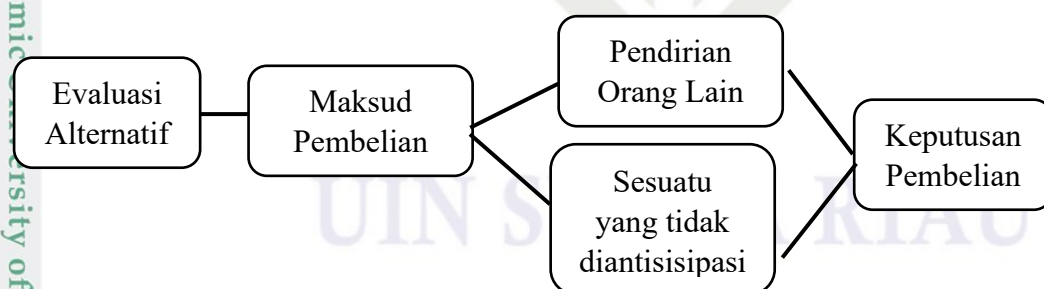
### c. Pemilihan Alternatif

Setelah mendapatkan beragam alternatif dari sumber-sumber informasi, bagaimana konsumen memilih, satu dari alternatif-alternatif itu, perlu mendapat perhatian dari perusahaan pemasar. Dalam tahap evaluasi, para konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan.<sup>44</sup>

### d. Keputusan Pembelian

Umumnya konsumen akan memilih barang atau jasa yang disukainya berdasarkan pemeringkatan yang dilakukan atas berbagai alternatif. Mereka akan menciptakan situasi hasrat membeli. Namun hal ini dipengaruhi juga oleh sejauh mana konsumen akan mempertimbangkan sikap orang lain yang menjadi referensinya. Serta situasi-situasi tertentu yang seringkali tidak terduga dalam lingkungannya.

**Gambar 2.1 Keputusan Pembelian<sup>45</sup>**



<sup>44</sup> *Ibid.*, h. 240.

<sup>45</sup> *Ibid* h 189

**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.

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa setelah terjadi evaluasi alternatif pada diri konsumen selanjutnya konsumen menentukan maksud pembelian. Prilaku setelah pembelian jamaah merupakan tahap proses keputusan pembelian jamaah melakukan tindakan lebih lanjut, setelah pembelian berdasarkan pada kepuasan atau ketidakpuasan jamaah akan produk atau jasa tersebut. Yang menentukan jamaah puas atau tidak puas terhadap pembelian terletak pada hubungan antara harapan konsumen dan kinerja produk yang dirasakan. Jika produk jauh dibawah harapan jamaah, maka jamaah akan merasa kecewa, dan sebaliknya jika produk memenuhi harapan jamaah, maka jamaah akan merasa puas dan senang.<sup>46</sup>

**e. Prilaku Pasca Pembelian**

Setelah transaksi pembelian, konsumen bisa merasa puas atau tidak puas. Konsumen akan membandingkan produk yang telah dibeli dengan produk lain. hal ini dikarenakan konsumen mengalami ketidakcocokan dengan fasilitas-fasilitas atau pelayanan pada barang atau jasa yang telah ia gunakan, atau mendengar keunggulan tentang produk atau jasa yang lain. Kepuasan pasca pembelian yang dimaksud dengan kepuasan adalah pandangan mengenai produk menurut harapan dan pandangan akan prestasi produk terhadap pemenuhan harapan. Bila produk tersebut cocok dengan harapan konsumen maka konsumen akan puas, bila produk tersebut melebihi dari harapan konsumen maka konsumen akan sangat puas.

<sup>46</sup> Nikmah Ro'aina, Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri". (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015) h. 31.

#### 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.

Sedangkan apabila produk tersebut dibawah harapan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas.<sup>47</sup>

### 3. Pengambilan Keputusan Sebagai Penyelesaian Masalah

Pengambilan keputusan sebagai pemecah masalah berfokus pada tujuan konsumen untuk memenuhi apa yang mereka inginkan. Konsumen mengambil keputusan mengenai perilaku yang akan ditunjukkan demi meraih berbagai tujuan mereka, dengan demikian pengambilan keputusan konsumen merupakan proses penyelesaian masalah yang terarah pada tujuan.

Penyelesaian masalah konsumen adalah suatu aliran timbal balik yang berkesinambungan diantara faktor lingkungan, proses kognitif dan efektif, serta tindakan perilaku. Dalam hal ini proses pembelian atau penggunaan suatu produk atau jasa dimulai saat konsumen mengenali sebuah masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat disimpulkan oleh rangsangan faktor internal maupun eksternal:

#### a. Faktor Internal

Hal pertama yang dilakukan konsumen, sesuai dengan kebutuhan umum seseorang dalam membutuhkan biro perjalanan umroh agar pelaksanaan ibadahnya bisa maksimal menjadi alasan utama yang timbul adanya kebutuhan.

<sup>47</sup> Samsul Anam, dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013)

**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. Faktor Eksternal

Kedua, kebutuhan ditimbulkan oleh rangsangan eksternal. Yang tertarik akan fasilitas dan sumber daya insani yang unggul dan kompeten yang diberikan oleh biro perjalanan umroh.

Pengambilan keputusan sebagai penyelesaian masalah berfokus pada tujuan konsumen (konsekuensi atau nilai yang diharapkan dalam rantai atau alat- tujuan) yang ingin diraih atau dipenuhi oleh mereka. Seorang konsumen memersepsikan suatu “masalah” karena konsekuensi yang diharapkan belum tercapai. Konsumen mengambil keputusan mengenai perilaku yang akan ditunjukkan demi meraih tujuan mereka, dengan demikian mereka “menyelesaikan masalah” dalam pengertian tersebut, pengambilan keputusan konsumen merupakan proses penyelesaian masalah terarah pada tujuan.<sup>48</sup>

**4. Indikator Pengambilan Keputusan**

Indikator pengambilan keputusan menurut Kotler & Kettler dalam penelitian ini adalah sebagai berikut<sup>49</sup>:

- a. Kebutuhan. Pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan perbedaan antara keadaan nyata dengan keadaan yang tidak diinginkan

<sup>48</sup> J. Paul Peter dan Jerry C. Olson, *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014) h. 165-166.

<sup>49</sup> Siti Aminah, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour And Travel Medan” (Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019z). h 17

**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. Publik. Merupakan tahap pengambilan keputusan dimana konsumen telah tertarik untuk mencari lebih banyak informasi melalui media massa atau organisasi penilai pelanggan
- c. Manfaat. Tahap proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi manfaat
- d. Sikap orang lain. Merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan dimana konsumen mendapat rekomendasi dari orang lain
- e. Kepuasan. Dimana konsumen akan mengambil tindakan lebih lanjut setelah membeli berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan yang mereka rasakan.

**E. Biro Perjalanan Umroh**

Biro perjalanan atau yang biasa disebut juga travel adalah terjemahan dari suatu istilah dalam bahasa Inggris yaitu *travel agency* yang berarti suatu perusahaan keagenan yang kegiatannya menitik beratkan pada bisnis perjalanan. Ada beberapa istilah yang dipakai dalam dunia pariwisata terhadap istilah agen perjalanan ini antara lain *Travel Services*, *Travel Bureau*, *Tour Operator*, *Tourist Bureau*, atau *tour and travel services*. Semua istilah tersebut bermuara pada satu pengertian yaitu perusahaan yang melakukan kegiatan memberikan informasi dan pelayanan bagi orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata khususnya.

Menurut keputusan menteri pariwisata, pos, dan telekomunikasi Nomor KM.10/PW.102/MPPT93, hanya dikenal istilah biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata, di mana biro perjalanan wisata adalah usaha 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.

merencanakan perjalanan wisata dan atau jasa pelayanan penyelenggaraan wisata (pasal 1 ayat 1), dan agen perjalanan wisata adalah usaha jasa perantara untuk menjual atau mengurus jasa untuk perjalanan wisata (pasal 1 ayat 3).

Adapun lingkup kegiatan dan penguasaan dari biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata meliputi:

1. Penyusunan dan penyelenggaraan paket wisata
  2. Penyediaan dan/atau pelayanan angkutan wisata
  3. Pemesanan akomodasi, restoran, dan sarana lainnya
  4. Penyelenggaraan pelayanan perlengkapan (dokumen) perjalanan wisata
- (Pasal 2 ayat 1)

### F. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan yakni penelitian terdahulu sebagai pembanding atas penelitian yang diteliti oleh penelitian. Berdasarkan penelusuran melalui situs internet *google schooler*, *sciencedirect*, dan situs lainnya, peneliti menemukan jurnal penelitian dan skripsi yang berhubungan dengan penelitian peneliti. Jurnal penelitian dan skripsi tersebut diantaranya, yaitu :

**Tabel 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti (Tahun) dan Judul Penelitian                                                            | Metode Penelitian                                                                                                                     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dian Cahyana, Nurul Isnaini, Rizky Maulana, Lilis Renfiana (2023) Analisis Manajemen Sumber Daya | Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara | Hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa manajemen perekrutan sumber daya insani pada KBIH Cahaya Multazam sudah sesuai dengan teori syariah terkait manajemen |

## 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.

|    |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Insani Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh (KBIH) Cahaya Multazam                                                | dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan peneliti yakni data primer, dan data sekunder. Data primer yang digunakan merupakan hasil wawancara dari peneliti dengan salah satu pengelola KBIH Cahaya Multazam. Sedangkan data sekunder didapatkan dari referensi jurnal dan buku dari internet.                                                                                                                      | sumber daya insani. Proses rekrutmen juga dilaksanakan dengan tidak mengandung unsur penipuan dan kezaliman. Manajemen sumber daya insani dalam KBIH Cahaya Multazam sebelumnya juga diberikan pelatihan tentang bagaimana cara melayani jamaah agar jamaah merasa nyaman. Ketika menjadi Tour Leader tidak boleh sombong, tidak boleh menjadi yang paling tahu dan yang paling pernah.                                                                                                                                       |
| 2. | Desi Nurhabibah (2022) Strategi Manajemen Dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh (Studi Kasus Pada Alhijaz Tour Bandar Lampung) | Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data primer (informan kunci) dalam penelitian ini adalah ketua yayasan, pengelola, staf, jamaah serta calon jamaah umrah. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pattern matching dan explanation building. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Alhijaz Tour Travel telah melakukan strategi pengembangan SDM melalui pola perekrutan, analisis kebutuhan, analisis pekerjaan, gaji dan bonus, peningkatan karir, serta bekerja sesuai deskripsi pekerjaan. Perencanaan strategis dikembangkan melalui pola long term dan short term. Selain itu, Alhijaz Tour Travel juga menerapkan bauran pemasaran (marketing mix) yang terdiri dari produk, harga, tempat dan promosi yang didesain sedemikian rupa untuk menarik minat calon jamaah. |
| 3. | Dinda Dwi Armenia (2021) Faktor-Faktor Penyebab Keputusan Jamaah Umroh Memilih Travel                                      | Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan deskriptif kualitatif, sumber data, data primer dan data sekunder, menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi,                                                                                                                                                                                                                             | Hasil penelitian mengatakan ada beberapa faktor yang menyebabkan jamaah umrah memilih Travel Andalan Wisata Kota Bengkulu yaitu: kenyamanan, pelayanan,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

|    |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Andalan Wisata Kota Bengkulu                                                                                                                                                                                                        | wawancara, dokumentasi dan teknik analisa data menggunakan deskriptif yaitu dengan cara menguraikan tentang hasil data yang didapatkan dilapangan penelitian.                                                                                                                                                                                                                                                                         | fasilitas, harga, dan promosi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Na'imatul Hanim (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo                                                                                       | Penelitian yang dilakukan penulis merupakan jenis penelitian kuantitatif. Adapun sampel berjumlah 89. Dalam penelitian ini pengumpulan data berupa angket. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah 1 dan 2 menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dikuatkan dengan uji t, sedangkan untuk menjawab rumusan masalah 3 menggunakan analisis regresi linier berganda yang dikuatkan dengan uji f. | Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan jama'ah umroh yang telah mendaftarkan dirinya pada Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo.                                                                                                            |
| 5. | Febri Antika (2018) Pengaruh Fasilitas Dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Bandar Lampung) | Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Kemudian pengolahan datanya menggunakan aplikasi SPSS 16 For Windows. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 29 responden yang merupakan jumlah populasi dari karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Karakteristik responden diperoleh dari data                                                                     | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja para karyawan, sementara pengembangan sumber daya insani berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja para karyawan Bank Syariah Mandiri di kantor cabang pembantu Teluk Betung Bandar Lampung. |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

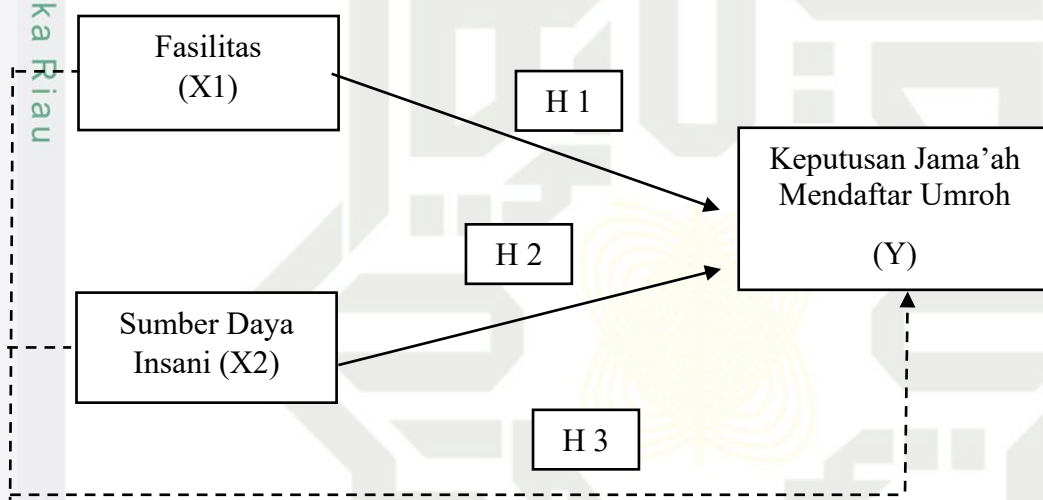
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 yang berupa jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama bekerja.                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6  | Nurali Agus<br>Najibul Zamzam,<br>Udik Jatmiko<br>(2019)<br><br>Persepsi Jamaah<br>Mengenai<br>Fasilitas dan<br>Biaya dalam<br>Memilih<br>JasaUmroh | Jumlah populasi yang diteliti sebanyak 612 jamaah, pengambilan sampel melalui Nonprobabilitysampling dengan metode sampel aksidental. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda                                                             | Fasilitas umroh tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi jamaah dalam memilih jasa umroh (2) Biaya perjalanan umroh memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi jamaah dalam memilih jasa umroh. (3) Secara simultan fasilitas dan biaya mampu memberikan pengaruh terhadap persepsi yang dimiliki jamaah dalam memilih umroh. |
| 7. | Mazia Fakhriana<br>(2016)<br><br>Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi Jamaah umroh PT. Arwaniyyah tour dan travel di kudu, Jawa tengah | Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey dengan menggunakan alat Analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah umroh PT. Arwaniyyah Tour dan Travel pada tahun 2013-2015, berjumlah 1148 jamaah dan sampel yang diambil sebanyak 90 jamaah | variabel harga, promosi, pelayanan, brand dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap variable keputusan pembeli-an. Sedangkan menurut hasil pengujian parsial (uji t), hanya variabel brand dan fasilitas yang berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.                                    |

## G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka Peneliti menyusun kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



Keterangan:

→ = Parsial  
 - - - → = Simultan

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka terdapat tiga variabel yaitu variabel (X1) dan (X2) Sebagai Variabel Independent dan Variabel (Y) Sebagai Variabel dependent. Dimana fasilitas dan sumber daya insani sebagai variabel (X) dan keputusan jama'ah mendaftar umroh sebagai variabel (Y).

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.

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

## H. Konsep Operasional

**Tabel 2.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

| Variabel Penelitian                       | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Indikator                                                                                                                                                                                            | Skala         |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Fasilitas (X<sub>1</sub>)</b>          | Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan ataupun diberikan untuk mendukung atau memudahkan suatu kegiatan ataupun layanan. Dalam hal ini fasilitas dapat dikategorikan segala sesuatu baik yang berbentuk fisik seperti peralatan, ruang atau gedung ataupun transportasi. Sementara itu, fasilitas non-fisik mencakup pelayanan atau dukungan, seperti pelayanan prosedur ataupun pelaksanaan. Maka dari itu, pengertian fasilitas melibatkan beragam elemen yang berkaitan untuk memperlancar atau meningkatkan pelaksanaan suatu aktivitas ataupun pelayanan. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung</li> <li>2. Perlengkapan</li> <li>3. Peralatan</li> <li>4. Desain interior dan eksterior</li> <li>5. Unsur pendukung</li> <li>6. Layanan</li> </ol> | <i>Likert</i> |
| <b>Sumber Daya Insani (X<sub>2</sub>)</b> | Sumber daya insani adalah manusia atau tenaga kerja yang memiliki potensi baik berupa pengetahuan, kemampuan, keterampilan,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan</li> <li>2. Kemampuan</li> <li>3. Keterampilan</li> <li>4. Pengalaman</li> <li>5. Kreativitas</li> </ol>                                       | <i>Likert</i> |

### 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.

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                         |               |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                              | pengalaman, dan kreativitas yang dibawa oleh mereka dan dapat digunakan untuk mencapai tujuan bersama baik dalam suatu organisasi ataupun entitas                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |               |
| <b>Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh (Y)</b> | Keputusan merupakan suatu tindakan atau hasil dari pemikiran yang dilakukan melalui pemilihan dari beberapa pilihan atau opsi yang ada. Keputusan dapat dibuat dalam berbagai konteks, baik itu dalam kehidupan sehari-hari, dalam konteks bisnis ataupun organisasi dan juga dalam suatu entitas. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan</li> <li>2. Publik</li> <li>3. Manfaat</li> <li>4. Sikap orang lain</li> <li>5. Kepuasan</li> </ol> | <i>Likert</i> |

## I. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris antara dua variabel.<sup>50</sup> Berdasarkan konsep-konsep teori yang telah dijelaskan diatas, maka Peneliti menggambarkan dugaan yang mungkin benar atau salah terkait Pengaruh Fasilitas dan Sumber Daya Insani terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh pada Biro Perjalanan Umroh PT Niat Suci ke Baitullah sebagai berikut

<sup>50</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), cet. ke-1, h. 205.

**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.

$H_{01}$  = Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah.

$H_{a1}$  = Diduga tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah.

$H_{02}$  = Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan sumber daya insani terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah.

$H_{a2}$  = Diduga tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan sumber daya insani terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah.

$H_{03}$  = Diduga terdapat pengaruh fasilitas dan sumber daya insani secara simultan terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah dalam perspektif ekonomi islam.

$H_{a3}$  = Diduga tidak terdapat pengaruh fasilitas dan sumber daya insani secara simultan terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci ke Baitullah dalam perspektif ekonomi islam.

**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.

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk mengetahui pengaruh *treatment* (perlakuan) itu melalui beberapa proses antara lain pengumpulan data, analisis, interpretasi data, serta penulisan hasil-hasil penelitian. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara keseluruhan, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>51</sup>

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berlokasi di Pekanbaru pada PT Niat Suci ke Baitullah yang beralamat di Jl. Melati Komplek Royal Platinum B2 Kel. Binawidya Kec. Tampan, Pekanbaru, Riau. Alasan memilih lokasi tersebut karena PT Niat Suci ke Baitullah merupakan salah satu biro perjalanan umroh yang dapat dikatakan sudah berdiri lama dan masih

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 13.

**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.

mampu bersaing di era banyaknya saat ini travel umroh atau biro perjalanan umroh yang baru, ditengah-tengah semakin tingginya permintaan terhadap keberangkatan umroh saat ini. Penelitian ini dilakukan mulai Oktober 2024 hingga Januari 2025.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>52</sup> Sedangkan pendapat lain, populasi adalah “Sekelompok subjek baik manusia, gejala, nilai tes ataupun peristiwa.”<sup>53</sup>

Pengertian populasi menurut Marzuki adalah keseluruhan bahan atau elemen yang diselidiki.<sup>54</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jama'ah umroh yang telah berhasil diberangkatkan oleh PT Niat Suci ke Baitullah dari tahun 1443-1445 H yang berjumlah 3.640 orang.

<sup>52</sup> *Ibid.*, h. 115.

<sup>53</sup> Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1990), h. 93.

<sup>54</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, 1983), h.52.

**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. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.<sup>55</sup> Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Berikut rumus *Slovin*.<sup>56</sup>

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

$$n = \frac{3.640}{1 + 3.640(10\%)^2}$$

$$n = 97.3262$$

Keterangan:

- n : Jumlah sampel yang dicari  
 N : Jumlah populasi  
 e : Toleransi ketidakteelitian (%)

Dari rumus slovin di atas dengan tingkat ketidakteelitian sebesar 10%, maka sampel penelitian ini dapat dibulatkan menjadi 97 orang responden. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.<sup>57</sup> Adapun kriteria atau pertimbangan dalam penelitian ini adalah jamaah yang telah mendaftar namun belum berangkat.

<sup>55</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2012), cet. ke-5, h. 76.

<sup>56</sup> Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic*, (Bengkalis: CV. DOTPLUS Publisher, 2021), cet. ke-1, h. 19.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung : Alfabeta, 2017. h. 82.

**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.

**D. Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya<sup>58</sup> berupa data yang diperoleh langsung dari pimpinan dan karyawan PT Niat Suci ke Baitullah. Data ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan sumber daya insani terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh.
2. Data Sekunder. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi<sup>59</sup> berupa data yang diperoleh dari buku- buku, dokumen serta literatur-literatur yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

**E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

**1. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode yang dikumpulkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.<sup>60</sup>
- b. Kuesioner yaitu suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan

<sup>58</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 102.

<sup>59</sup> *Ibid*, h. 102.

<sup>60</sup> Sugiyono, *op cit*, h. 85.

**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.

harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

- c. Studi Pustaka yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri file atau dokumen-dokumen serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

## 2. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yaitu dengan cara dikaitkan dengan masing-masing tujuan seperti yang terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Pengolahan Data**

| Tujuan Penelitian                           | Teknik Analisa          |
|---------------------------------------------|-------------------------|
| T - 1 : Pengaruh $X_1$ terhadap Y           | Regresi Linear Berganda |
| T - 2 : Pengaruh $X_2$ terhadap Y           |                         |
| T - 3 : Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y |                         |

Dalam suatu penelitian, data merupakan hal yang sangat penting. Sebelum melakukan penyebaran angket/ kuesioner, penentuan skala pengukuran kuesioner adalah langkah pertama yang dilakukan agar mempermudah proses pengolahan data yang menggunakan program SPSS 24.00 (*Statistical Package for Social Science*), yaitu software yang dirancang untuk membantu pengolahan data secara statistic.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan angket bersifat tertutup. Angket diajukan dengan menggunakan skala *Likert* meliputi skala 1 sampai 5. Urutan untuk skala ini menggunakan lima angka penilaian, yaitu:

### 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.

**Tabel 3.2**  
**Bobot Penilaian Skala Likert<sup>61</sup>**

| Skala                     | Bobot |
|---------------------------|-------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1     |
| Tidak Setuju (TS)         | 2     |
| Netral (N)                | 3     |
| Setuju (S)                | 4     |
| Sangat Setuju (SS)        | 5     |

Sumber: Supranto, 2003

Dalam penelitian ini ditentukan kelas interval sebesar 5. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut<sup>62</sup>:

$$I = \frac{R}{K} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

I : Interval kelas

R: Skor tinggi-skor rendah

K : Jumlah kelas

Berdasarkan interval kelas di atas, maka rata-rata rata-rata responden dapat dilihat pada Tabel 3.3

**Tabel 3.3**  
**Penilaian Tanggapan Responden**

| No | Penilaian   | Keterangan  |
|----|-------------|-------------|
| 1. | 1,00 – 1,79 | Buruk       |
| 2. | 0,80 – 1,59 | Rendah      |
| 3. | 1,60 – 2,39 | Sedang      |
| 4. | 2,40 – 3,19 | Baik        |
| 5. | 3,20 – 4,00 | Sangat Baik |

<sup>61</sup> Supranto, *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), Ed. Ke-7, h. 132.

<sup>62</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung, Alfabeta, 2015) h

#### 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.

## F. Teknik Analisa Data

### 1. Analisis Deskriptif

Ferdinand menyatakan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang suatu data, seperti rata-rata (*mean*), jumlah (*sum*), simpangan baku (*standard deviation*), varian (*variance*), rentang (*range*), nilai maksimum dan nilai minimum dan sebagainya. Menganalisis secara deskriptif juga menggunakan kuantitatif dari persepsi dari para responden tentang harga, persepsi kualitas, *green product*, serta keputusan pembelian melalui kuesioner. Dalam penelitian ini kuesioner menggunakan skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.<sup>63</sup>

Disamping secara deskriptif juga menggunakan analisis data secara kuantitatif, yaitu analisis dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan dan mentabulasi data. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dalam bentuk tabel kemudian menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Selanjutnya penulis menarik kesimpulan. Untuk menganalisis data secara kuantitatif maka penulis akan menggunakan teknik analisis data secara statistik menggunakan SPSS (*Statistical Program For Social Science*) 24.00.

<sup>63</sup> Augusty, Ferdinand., *Metode Penelitian Manajemen*. (Semarang. Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, 2013)

**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. Pengujian Instrumen

Pada penelitian ini dilakukan uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment Person*, yaitu cara melakukan korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel atau pernyataan dikatakan valid jika koefisien korelasi atau  $r$  hitung  $< r$  tabel<sup>64</sup>.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas didasarkan pada nilai Cronbach Alpha, bila Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60, maka hal ini menunjukkan instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel.

## 3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

---

<sup>64</sup> Sugiyono, *op cit*, h. 177

**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.

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data dalam model regresi variabel dependen dan variabel independennya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik jika memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Ghozali lebih lanjut menyatakan pengujian normalitas dengan multivariat dengan melihat nilai kritis z-score kemencengan (Skeweness-Kurtosis) sebaran data setiap variabel. Bila rasio Skeweness-Kurtosis berada diantara -2 s/d +2, maka data dapat dikatakan normal. Pengambilan keputusan yang dapat dilakukan adalah:<sup>65</sup>

Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 1) Jika data (titik) menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik hostogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal,

---

<sup>65</sup> *Ibid*, h. 149.

#### 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.

maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Bila rasio skewness-kurtosis belum berada diantara -2 s/d +2, maka terjadi outlier dan data outlier harus dikeluarkan. Untuk melihat terjadi outlier dapat diketahui melalui *casewise diagnostic* atau *chart observed value- unstandardized residual*.<sup>66</sup>

Untuk mengetahui apakah suatu model regresi memiliki permasalahan normalitas dapat juga dilakukan dengan cara: analisis grafik, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan analisis terhadap histogram dan *normal probability plot*. Analisis grafik memiliki banyak kelemahan karena penarikan kesimpulannya hanya berdasarkan pada pengamatan semata. Analisis ini bermanfaat pada awal analisis saja, kemudian untuk lebih detailnya ditinjaulanjuti oleh analisis lain yang lebih terukur.

Selain itu juga bisa dengan menggunakan teknik kolmogorov smirnov. Kaidah yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu skor Sig, yang ada pada hasil penghitungan kolmogorov-smirnov. Apabila angka Sig. lebih besar atau sama dengan 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal akan tetapi apabila kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu

<sup>66</sup> Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 25. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018) h 145

**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.

pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dan residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas<sup>67</sup>.

**c. Uji Multikolinearitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada data yang akan diolah.

**4. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi  $R^2$ .

---

<sup>67</sup> *Ibid*, h 71

**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.

**a. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel terikat dapat diprediksi melalui variabel-variabel bebas secara individual, sehingga dapat diputuskan apakah naik turunnya variabel terikat dapat dilakukan melalui menaikkan atau menurunkan variabel-variabel bebas.

Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*) merupakan metode statistic yang digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel terikat (*dependen*) dengan beberapa variabel bebas (*independen*). Variabel bebas adalah variabel-variabel yang tidak dipengaruhi variabel-variabel lainnya, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas<sup>68</sup>.

Digunakan regresi linear berganda ini ditujukan untuk:

- a. Memprediksikan (*Prediction*)
- b. Menjelaskan (*Explanation*)
- c. Mengspesifikasikan hubungan statistic
- d. Menentukan variabel-variabel bebas dan terikat

Setelah menganalisis ketiga variabel, maka jawaban responden untuk variabel-variabel dalam kelompok factor dijumlahkan dan dihitung nilai rata-ratanya. Selanjutnya nilai rata-rata tersebut akan dijadikan data-data untuk variabel-variabel bebas dan variabel terikat, untuk pengolahan regresi linear.

---

<sup>68</sup> *Ibid*, h 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.

Dengan rumus :

#### Model 1 :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

|                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| Y                                 | = Keputusan Jama'ah  |
| a                                 | = Konstanta          |
| b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , | = Koefesien regresi  |
| X <sub>1</sub>                    | = Fasilitas          |
| X <sub>2</sub>                    | = Sumber Daya Insani |
| e                                 | = Error              |

#### b. Uji t (Parsial)

Menurut Ghazali uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian 2 sisi yaitu membandingkan antara t hitung dengan tingkat t tabel, sehingga H<sub>a</sub> akan diterima apabila nilai t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> dengan *significance level* 0,05 (α= 5%). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut<sup>69</sup>:

- a. Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak (koefesien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

<sup>69</sup> Ibid, h 152

**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. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**c. Uji F (Simultan)**

Menurut Ghazali uji statistik  $F$  pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level  $0,05$  ( $\alpha=5\%$ ). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut<sup>70</sup>:

- a. Jika nilai signifikans  $> 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara simultan ketiga variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara simultan ketiga variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat juga dilakukan dengan cara melihat  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap

<sup>70</sup> *Ibid*, h 56

**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 dependen. Sebaliknya apabila  $F$  hitung  $< F$  tabel maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

**d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1. Nilai koefisien yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen<sup>71</sup>.

**G. Gambaran Umum Perusahaan**

PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH (NSK) adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata; Umroh dan Haji Khusus, dan City Tour Mancanegara. Didirikan dengan spirit pembangunan yang profesional, efektif, efisien dan inovatif. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 03 Januari 2017 di kota Pekanbaru berdasarkan akta notaris yang dibuat oleh Notaris Syarif Gestunof SH. MKn, Notaris di Kabupaten Kampar, dan telah mengalami akta perubahan Nomor 03, tanggal 13 Mei 2022, Notaris Regina Malviani SH. MKn, Notaris di Kabupaten Bengkalis, serta telah memperoleh persetujuan Menteri

---

<sup>71</sup> Ibid, h 97

**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.

Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui surat keputusan terbaru nomor : AHU-0032977.AH.01.02. Tahun 2022. Melalui surat keputusan tersebut perusahaan ditetapkan sebagai Perusahaan Persero, yaitu menjadi PT. Niat Suci Kebaitullah.

Berikut penulis paparkan tentang profil dari PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru<sup>72</sup>

|                              |                                                                                         |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Perusahaan              | :PT.NIAT SUCI KEABITULLAH                                                               |
| Bidang Usaha                 | :Biro Perjalanan Wisata                                                                 |
| Alamat Lengkap               | :Jl. Melati Komplek<br>Royal Platinum B2 Kel. Binawidya Kec.<br>Tampan, Pekanbaru, Riau |
| No. PPIU                     | : Nomor U.288 Tahun 2020                                                                |
| PIC                          | : H. Irma Romi Anto S.H., M.H., CPL                                                     |
| Jabatan PIC dalam Perusahaan | :Direktur                                                                               |
| Telepon                      | :(0761) 670 5225                                                                        |
| Email                        | : nskhaji.umroh@gmail.com                                                               |

PT. Niat Suci Kebaitullah merupakan perusahaan yang sudah lama berdiri yang dipimpin oleh Direktur dalam hal ini Dr. H. Irma Romi Anto, S.H., M.H., CPL di bidang penyediaan jasa biro perjalanan wisata, baik sebagai perorangan maupun berkontribusi atau tergabung dalam lembaga tertentu. Saat ini PT. Niat Suci Kebaitullah berkomitmen untuk memberi pelayanan dan kualitas kinerja yang terbaik kepada klien/konsumen, melalui manajemen teknologi, kualitas

<sup>72</sup> Company Profile. Pt niat suci kebitullah

**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.

SDM (tenaga Ahli dan Terampil), sistem informasi yang terintegritas, sampai dengan manajemen mutu dan resiko dalam setiap paket perjalanan yang ditawarkan. Komitmen perusahaan tersebut dibangun dengan tujuan untuk memberi kepuasan klien secara nyata dengan pelayanan yang berkualitas, berpengalaman, dan professional.

VISI : “Menjadi Biro Perjalanan Wisata Syariah dan Tour Mancanegara yang paling dikagumi dan bermutu tinggi”

MISI :

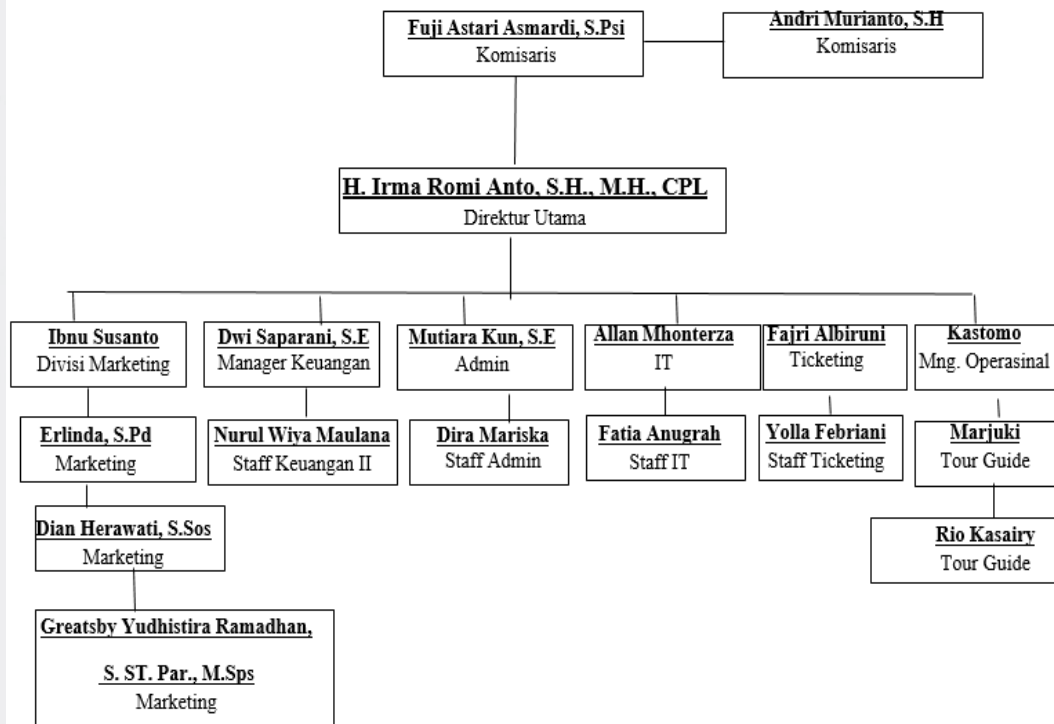
1. Berorientasi pada kualitas pelayanan
2. Mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang intelektual, berpengalaman, dan professional
3. Menerapkan tata kelola perusahaan yang sistematis dan baik

Struktur organisasi PT. Niat Suci Kebaitullah dapat dilihat pada gambar berikut<sup>73</sup>:

---

<sup>73</sup> Ibid

**Gambar 3.1 Stuktur Organisasi PT. Niat Suci Kebaitullah**



#### 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.

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

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah, ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $(6,212) > t$  tabel  $(1,986)$  dan nilai  $sig$   $0.000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas fasilitas yang dimiliki travel umroh maka makin meningkat jama'ah yang akan mendaftarkan diri untuk umroh. Sumber daya insani berpengaruh signifikan terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh, ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $(5,593) > t$  tabel  $(1,986)$  dan nilai  $sig$   $0.000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sumber daya insani yang dimiliki travel umroh maka makin meningkat jama'ah yang mendaftar umroh.
2. Fasilitas dan sumber daya insani secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan jama'ah mendaftar umroh. Ini dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung  $(105,523) > F$  tabel  $(3,24)$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti semakin baik fasilitas dan sumber daya insani maka semakin meningkat jama'ah yang mendaftar umroh pada biro perjalanan umroh PT Niat Suci Ke Baitullah.

**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. Dalam perspektif ekonomi syariah fasilitas yang memadai harus memenuhi prinsip masalah (kemaslahatan), fasilitas yang halal, thayyib (baik), dan sesuai dengan prinsip keadilan. Begitu juga dengan Sumber Daya Insani, Jamaah umroh akan lebih dipercaya pada Sumber Daya Insani yang memiliki kejujuran dan amanah dalam menjalankan tugasnya.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan agar dapat meningkatkan dan memperbaiki serta mempertahankan kualitas dan kuantitas dari fasilitas dan sumber daya insani yang ada. Diharapkan agar fasilitas dan sumber daya insani terus menjadi lebih baik agar jama'ah umroh melakukan keputusan untuk mendaftar dan puas akan pilihannya.

2. Bagi Jamaah

Jamaah dapat memastikan bahwa fasilitas dan sumber daya insani yang disediakan oleh penyelenggara mendukung kenyamanan dan kelancaran ibadah umroh. Misalnya meminta informasi yang jelas tentang fasilitas yang akan diterima dan juga dapat menilai dari segi kejujuran dan amanah yang dimiliki petugas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

**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.

Bagi peneliti selanjutnya agar mempergunakan penelitian ini sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang sejalan dengan penelitian ini. Namun akan lebih baik jika menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan jama'ah mendaftar umroh.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Augusty, Ferdinand., *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Cecep Darmawan, *Kiat sukses manajemen Rasulullah: manajemen sumber daya insani berbasis nilai-nilai ilahiyah*. Khazanah Intelektual, 2006.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Fandy, Tjiptono, (2006) *Manajemen Jasa, Edisi Pertama* Yogyakarta: Andi, 2006.
- Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic*, (Bengkalis: CV. DOTPLUS Publisher, 2021.
- Fredy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Aanalisis Kasus Integaratek Marketing Komunikations*, Jakarta: Aggota IKAPI, 2013.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 25. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018
- Paul Peter dan Jerry C. Olson, *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta, 2014.
- James L. Gibson, *Organisasi 2 :Prilaku, Struktur, Proses*, Erlangga, Jakarta, 1994.
- Kotler Philip. Kloter, *Prinsip – Prinsi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Lina Marlina, Kartawan, dan Agus Susanto, *Manajemen Sumberdaya Insani*, Jakarta, 2018.
- Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII. 1983.
- Miftah Thoha, *Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa Dan Intervensi*. Jakarta: Jakarta Grafindo Persada, 2008.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , Jakarta, 2005.

#### 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.

Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta, Rajawali Pers, 2008.

Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

Nugroho J. Setiadi, *Prilaku Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2003.

Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2015.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keler, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008.

Philip Kotler, (2012) *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jakarta, Erlangga, 2012.

Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta:Gema Insani Press, 1997.

Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung, Alfabeta, 2015.

Samsul Anam, dkk, *Manajemen Pemasaran*, IAIN Sunan Ampel Press, Surabaya, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Supranto, *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, Ed. Ke-7, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.

Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital Ed 1*, Jakarta: Rajawali Press, 2009.

Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung: Tarsito, 1990.

Yoeti, O.A. *Perencanaan dan Pengembangan Parawisata*. Jakarta : PT Pradnya Paramita, 1997.

#### 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.

#### Jurnal dan Skripsi:

Aevyn Sekar Perdani, Faktor-Faktor yang Melatar Belakang Pengambilan Keputusan Pembelian pada Konsumen Yamaha Motor. *Skripsi*, Universitas Negeri Malang, 2013

Abdul Azis, Hamidah, and Muktadi, Human Resources Management Strategy in Umrah Services,” in *Proceedings of the 4th International Conference on Sustainable Innovation 2020-Accounting and Management (ICoSIAMS 2020)*, vol. 176, 2021, 209–14,

Affan Wazzar Achmad & Krisnanda, sumber daya insani dalam Pengembangan ekonomi islam” *Artikel*, dalam <https://eprints.umk.ac.id/19907/5/Artikel.pdf>. 2024

Agus Koni dkk., *Manajemen Sumber Daya Insani (Sebuah Konsep-konsep dan Implementasi)* (CV widina media utama, 2021).

Asyaffa Amaturta, Analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa travel Umrah pada Pt Babussalam Citra Mandiri Kota Palu *Skripsi*. Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama, 2023.

Bethina Loiseau et al., Perceptions of the Role of Short-Term Volunteerism in International Development: Views from Volunteers, Local Hosts, and Community Members, *Journal of Tropical Medicine*, 2016.

Desi, Habibah Nur. Strategi Manajemen Dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh (Studi Kasus Pada Alhijaz Tour Bandar Lampung).” *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* vol 2. No. 1 tahun 2022.

Diah Fitriani Elvani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Umroh Dan Haji Khusus Menara Kamilah Tulungagung” *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2022

Dicky Kurniawan, Manajemen biro perjalanan haji dan umrah Pt. Niat suci ke-baitullah dalam memberikan Pelayanan terhadap para jamaah. *Skripsi*. Universitas Islam Negri Sultan Syarifkasim Riau, 2022.

Edy Haryanto, Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, *Jurnal EMBA*, 3 (September 2013).

Frischa Dwi Suryani dan Tony Seno Aji, Pengaruh Human Relation, Lingkungan Kerja, Pelatihan Dan Pengembangan Sdi Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank Syariah, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 3, no. 3 (30 Desember 2020): 30–433 (30 Desember 2020)

#### 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.

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

Iskandarsyah, N. M. & Utami, S. Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Murah di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2021.

M. Zaky Mubarak Lubis, Pola Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Pada BMT,” *FeakonomicS: Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 01 (20 Mei 2020)

Mazia Fakhriana, Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi jamaah umroh Pt. Arwaniyyah tour dan travel di kudas, jawa tengah. *Skripsi*. Universitas islam sunan kalijaga Yogyakarta, 2016.

Nia Kumaladewi, Pilgrimage Organizers Monitoring System to Improve Umrah Services (Case Study: Sub Directorate of Umrah Development of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia), ” in *2017 5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, IEEE (Denpasar, Indonesia, 2017

Nikmah Ro’aina, Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015.

Ninik Sriyani, Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 07(2017).

Noviani, Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas Terhadap kepuasan jamaah umrah Pada pt. Salma Amanah Wisata Kota Metro” *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2021.

Pebrianti, Korry Asri Barkah Wenny. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Travel Umroh.” *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)* vol 9. No. 3 tahun 2021

Primadatu Deswara, Implementasi Perorganisasian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji, *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2, no. 2 (19 Desember 2022)

Reinaldi Irvan dan Mariaty Ibrahim. Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Pada PT. Federal International Finance Pekanbaru (Tinjauan Kasus Pada Departemen Kredit), *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 1, no. 1 (7 Mei 2014)

Ruti Andriani, Staffing Dalam Alquran Dan Hadis Ditinjau Dari Manajemen Pendidikan Pendidikan,” *Jurnal Sosial Budaya* 12, no. 2 (2015).

#### 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.

Zulkifli, Muhammad Arf & Zulfadli Hamzah, Analisis Pelayanan Ibadah Umroh pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh di Kota Pekanbaru. *SYARIKAT. Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* Volume 5 Nomor 1 Juni 2022

#### Sumber Lainnya:

<https://kemenag.go.id/nasional/sejak-2015-kemenag-cabut-izin-13-travel-umrah-1q2s3s> diakses 10 November 2024.

Al-Quran Syamil, al-Baqarah Ayat 196 Tentang Perintah Ibadah Haji dan Umroh, Al Quran dan Terjemahnya. (2009). Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Quran.

Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi N0. 37/PW. 304/MPT/86 Tanggal 7 Juni 1986

Undang-undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

# LAMPIRAN

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 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.

Lampiran 1.Kuesioner Penelitian

No Responden 

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

**KUESIONER PENELITIAN**

**A. Pengantar**

Kepada Yth, Responden yang terhormat,  
Di Kota Pekanbaru

Dengan Hormat:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meileny Purnama Safitri

NPM : 12020525657

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KEPUTUSAN JAMA’AH MENDAFTAR UMROH PADA BIRO PERJALANAN UMROH PT NIAT SUCI KE BAITULLAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**. Guna menyelesaikan tugas akhir tersebut penulis mohon bantuan data dan informasi yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu/Sdr/i sebagai responden yang terpilih. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat penulis

(Meileny Purnama Safitri)

**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. Identitas Responden**

1. Nama Responden ..... (boleh tidak diisi)

2. Jenis Kelamin:

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

3. Umur Anda Saat ini

☐ < 20 tahun

☐ 40 tahun – 49 tahun

☐ 20 tahun – 29 tahun

☐ > 49 tahun

☐ 30 tahun – 39 tahun

4. Pendidikan

☐ SMP/Sederajat

☐ Perguruan Tinggi

☐ SMA/Sederajat

☐ Lain-Lain

5. Pekerjaan/Status

☐ PNS

☐ Pelajar/mahasiswa

☐ Karyawan

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Wiraswasta

☐ Lain-lain

**C. Pernyataan**

Petunjuk : Isilah/berilah tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda berdasarkan keterangan pilihan berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**A. Fasilitas**

| No                  | Pernyataan                                                                                   | SS | S | N | TS | STS |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| <b>Gedung</b>       |                                                                                              |    |   |   |    |     |
| 1.                  | Travel umroh PT Niat Suci Ke Baitullah memiliki bangunan yang dijadikan sebagai kantor       |    |   |   |    |     |
| 2                   | Saya merasa senang karena biro travel ini memiliki ruangan yang dapat memberikan kenyamanan  |    |   |   |    |     |
| <b>Perlengkapan</b> |                                                                                              |    |   |   |    |     |
| 3                   | PT Niat Suci Ke Baitullah menyediakan segala perlengkapan yang dibutuhkan oleh calon 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.

|                                      |                                                                                                         |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4                                    | Perlengkapan yang disediakan oleh PT Niat Suci Ke Baitullah memiliki kualitas yang bagus                |  |  |  |  |  |
| <b>Peralatan</b>                     |                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 5                                    | Peralatan yang disediakan oleh PT Niat Suci Ke Baitullah sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan jamaah    |  |  |  |  |  |
| 6                                    | Petugas memberikan peralatan mendukung aktivitas dengan jumlah yang cukup                               |  |  |  |  |  |
| <b>Desain interior dan eksterior</b> |                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 7                                    | Saya merasa nyaman dengan tata letak ruang pada travel umroh PT Niat Suci Ke Baitullah                  |  |  |  |  |  |
| 8                                    | Desain eksterior PT Niat Suci Ke Baitullah memberikan kesan yang meyakinkan para calon jama'ah          |  |  |  |  |  |
| <b>Unsur Pendukung</b>               |                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 9                                    | Travel umroh PT Niat Suci Ke Baitullah menyediakan fasilitas seluruh akomodasi jama'ah                  |  |  |  |  |  |
| 10                                   | PT Niat Suci Ke Baitullah mempunyai pembimbing ( <i>muthawif</i> ) yang berpengalaman dan bersertifikat |  |  |  |  |  |
| <b>Layanan</b>                       |                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 11                                   | Petugas memberikan layanan sesuai dengan paket umroh yang dibeli                                        |  |  |  |  |  |
| 12                                   | Petugas memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.                                                |  |  |  |  |  |

**B. Sumber Daya Insani**

| No                  | Pernyataan                                                                                              | SS | S | CS | TS | STS |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| <b>Pengetahuan</b>  |                                                                                                         |    |   |    |    |     |
| 1.                  | PT Niat Suci Ke Baitullah memiliki karyawan yang mempunyai pemahaman mendalam terhadap bidang kerjanya. |    |   |    |    |     |
| <b>Kemampuan</b>    |                                                                                                         |    |   |    |    |     |
| 2.                  | Saya merasa petugas menunjukkan kemampuan yang tinggi dalam memahami kebutuhan calon jama'ah.           |    |   |    |    |     |
| <b>Keterampilan</b> |                                                                                                         |    |   |    |    |     |
| 3                   | Saya merasa petugas memiliki keterampilan komunikasi yang baik saat berinteraksi dengan calon 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.

|                    |                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>Pengalaman</b>  |                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 4                  | Saya merasa pengalaman petugas terlihat dari cara mereka menghadapi calon jama'ah dengan berbagai kebutuhan |  |  |  |  |  |
| <b>Kreativitas</b> |                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 5                  | Saya merasa petugas dapat memberikan solusi kreatif untuk kebutuhan saya sebagai calon jama'ah.             |  |  |  |  |  |

**C. Pengambilan Keputusan**

| No                      | Pernyataan                                                                                                                                   | SS | S | CS | TS | STS |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| <b>Kebutuhan</b>        |                                                                                                                                              |    |   |    |    |     |
| 1.                      | Keputusan saya untuk mendaftar umroh di PT Niat Suci Ke Baitullah ini sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya.                              |    |   |    |    |     |
| <b>Publik</b>           |                                                                                                                                              |    |   |    |    |     |
| 2                       | Popularitas penyedia umroh di kalangan publik menjadi faktor penting dalam keputusan saya untuk mendaftar umroh di PT Niat Suci Ke Baitullah |    |   |    |    |     |
| <b>Manfaat</b>          |                                                                                                                                              |    |   |    |    |     |
| 3                       | Saya memilih untuk melaksanakan umroh karena merasa ini adalah bentuk ibadah yang dapat mendekatkan diri kepada Tuhan.                       |    |   |    |    |     |
| <b>Sikap orang lain</b> |                                                                                                                                              |    |   |    |    |     |
| 4                       | Pengaruh dari keluarga dan kelompok jamaah memengaruhi keputusan saya untuk mendaftar umroh di PT Niat Suci Ke Baitullah                     |    |   |    |    |     |
| <b>Kepuasan</b>         |                                                                                                                                              |    |   |    |    |     |
| 5                       | Saya merasa puas dengan keputusan untuk mendaftar umroh di PT Niat Suci Ke Baitullah                                                         |    |   |    |    |     |

## Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

### i. Fasilitas (X1)

| Res | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | X1.11 | X1.12 | Total X1 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|----------|
| 1   | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5     | 5     | 4     | 45       |
| 2   | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4     | 4     | 4     | 42       |
| 3   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4     | 4     | 5     | 40       |
| 4   | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5     | 5     | 5     | 46       |
| 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     | 4     | 4     | 39       |
| 6   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5     | 4     | 4     | 49       |
| 7   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 41       |
| 8   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4     | 4     | 4     | 38       |
| 9   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 42       |
| 10  | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 5     | 42       |
| 11  | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4     | 3     | 3     | 36       |
| 12  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 40       |
| 13  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5     | 4     | 4     | 41       |
| 14  | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 47       |
| 15  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     | 4     | 4     | 39       |
| 16  | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 4     | 4     | 46       |
| 17  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 40       |
| 18  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4     | 4     | 5     | 39       |
| 19  | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4     | 4     | 4     | 38       |
| 20  | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5     | 4     | 4     | 48       |
| 21  | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4     | 4     | 5     | 45       |
| 22  | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4     | 4     | 5     | 39       |
| 23  | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3     | 4     | 4     | 36       |
| 24  | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 4     | 4     | 44       |
| 25  | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5     | 4     | 5     | 46       |
| 26  | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 5     | 5     | 45       |
| 27  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 41       |
| 28  | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5     | 5     | 4     | 45       |
| 29  | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4     | 4     | 5     | 45       |
| 30  | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 4     | 5     | 43       |
| 31  | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 3     | 5     | 42       |
| 32  | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3     | 4     | 4     | 36       |
| 33  | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 4     | 5     | 43       |
| 34  | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 4     | 4     | 46       |
| 35  | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 4     | 4     | 44       |
| 36  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 40       |
| 37  | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4     | 5     | 5     | 46       |
| 38  | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 4     | 4     | 49       |
| 39  | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 4     | 4     | 5     | 42       |
| 40  | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 37       |
| 41  | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5     | 4     | 4     | 45       |
| 42  | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 5    | 3    | 3     | 3     | 3     | 35       |

**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.

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 43 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 44 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 37 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 36 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 47 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 40 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 62 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 41 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 44 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 66 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 69 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 71 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 81 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 41 |
| 82 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 85 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 44 |
| 88 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 40 |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |

**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.

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 90 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 42 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 46 |
| 96 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |



UIN SUSKA RIAU

## 2. Sumber Daya Insani (X2) dan Keputusan Jamaah (Y)

| Res | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | Total X2 | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Total Y |
|-----|------|------|------|------|------|----------|----|----|----|----|----|---------|
| 1   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 20      |
| 2   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 21      |
| 3   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 20      |
| 4   | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 20       | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 22      |
| 5   | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 19      |
| 6   | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 23       | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 23      |
| 7   | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 20       | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 22      |
| 8   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 17       | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 19      |
| 9   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20      |
| 10  | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 21       | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 21      |
| 11  | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 17       | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 17      |
| 12  | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 19      |
| 13  | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 18       | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 20      |
| 14  | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 23       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 23      |
| 15  | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 18       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20      |
| 16  | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 22       | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 22      |
| 17  | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 20       | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 22      |
| 18  | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20      |
| 19  | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 19       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20      |
| 20  | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 23       | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 23      |
| 21  | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 21       | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 20      |
| 22  | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 18       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20      |
| 23  | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 17       | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 16      |
| 24  | 4    | 4    | 3    | 3    | 5    | 19       | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 20      |
| 25  | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 20       | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 21      |
| 26  | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 24       | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 22      |
| 27  | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 17       | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 19      |
| 28  | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23       | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 22      |
| 29  | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 21       | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 22      |
| 30  | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 21      |
| 31  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 21      |
| 32  | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 19       | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 16      |
| 33  | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 20      |
| 34  | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 21       | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 21      |
| 35  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 21      |
| 36  | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20      |
| 37  | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 21       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 21      |
| 38  | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 22       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 23      |
| 39  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 20      |
| 40  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 17      |
| 41  | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 23       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 21      |
| 42  | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 18       | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 18      |
| 43  | 3    | 5    | 5    | 3    | 4    | 20       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 19      |
| 44  | 4    | 5    | 3    | 2    | 4    | 18       | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 18      |

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

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 46 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 48 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 49 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 54 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 58 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 71 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 |
| 75 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 77 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 81 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 82 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 17 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| 83 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 85 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 87 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

### 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.

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 92 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 93 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 96 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 97 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

## Lampiran 3. Output SPSS 24

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Fasilitas (X1)

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X1.1                  | 45,11                      | 19,018                         | ,335                             | ,827                             |
| X1.2                  | 44,87                      | 16,721                         | ,721                             | ,795                             |
| X1.3                  | 45,06                      | 18,225                         | ,532                             | ,813                             |
| X1.4                  | 45,20                      | 18,972                         | ,332                             | ,827                             |
| X1.5                  | 45,13                      | 18,367                         | ,420                             | ,821                             |
| X1.6                  | 44,81                      | 17,215                         | ,589                             | ,807                             |
| X1.7                  | 45,30                      | 18,462                         | ,345                             | ,829                             |
| X1.8                  | 45,01                      | 18,760                         | ,344                             | ,827                             |
| X1.9                  | 44,87                      | 16,721                         | ,721                             | ,795                             |
| X1.10                 | 45,11                      | 17,622                         | ,565                             | ,809                             |
| X1.11                 | 45,18                      | 18,834                         | ,372                             | ,824                             |
| X1.12                 | 44,94                      | 17,621                         | ,557                             | ,810                             |

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,829                   | 12         |

#### 2. Sumber Daya Insani (X2)

| Item-Total Statistics v |                            |                                |                                  |                                  |
|-------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                         | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X2.1                    | 15,63                      | 2,882                          | ,343                             | ,579                             |
| X2.2                    | 15,66                      | 2,685                          | ,359                             | ,572                             |
| X2.3                    | 16,02                      | 2,541                          | ,429                             | ,533                             |
| X2.4                    | 15,88                      | 2,714                          | ,390                             | ,555                             |
| X2.5                    | 15,70                      | 2,962                          | ,342                             | ,579                             |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© H

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| ,618       | 5          |

### 3. Keputusan Jamaah (Y)

#### Item-Total Statistics

|    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Y1 | 16,19                      | 3,174                          | ,434                             | ,641                             |
| Y2 | 16,21                      | 3,020                          | ,510                             | ,606                             |
| Y3 | 16,43                      | 3,248                          | ,407                             | ,653                             |
| Y4 | 16,21                      | 3,374                          | ,412                             | ,650                             |
| Y5 | 15,96                      | 3,144                          | ,446                             | ,636                             |

### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| ,687       | 5          |

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

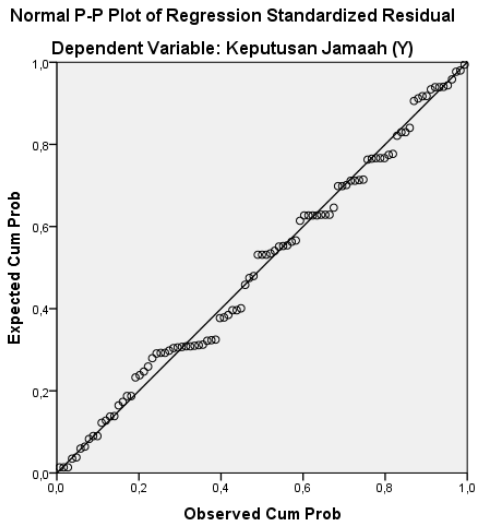
|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 97                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1,19389958              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,069                    |
|                                  | Positive       | ,069                    |
|                                  | Negative       | -,052                   |
| Test Statistic                   |                | ,069                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c,d</sup>     |

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

sim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

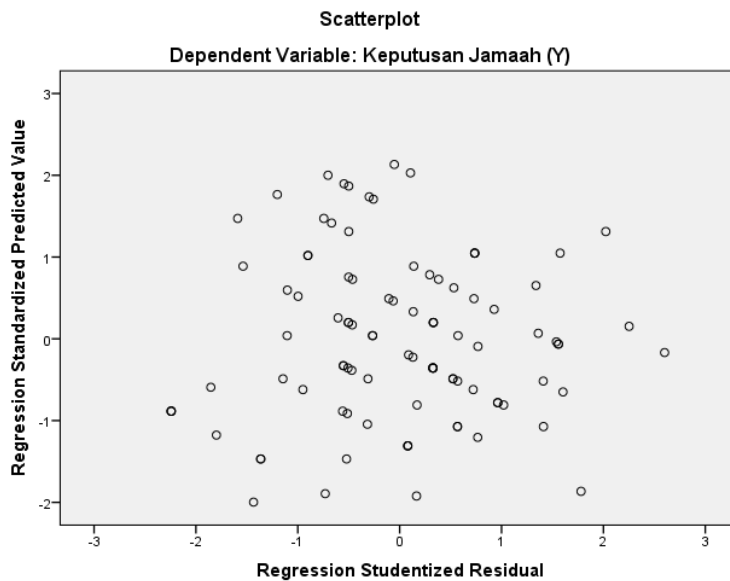
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



## Uji Multikolinieritas

| Collinearity Statistics |           |       |
|-------------------------|-----------|-------|
| Model                   | Tolerance | VIF   |
| 1                       |           |       |
| (Constant)              |           |       |
| Fasilitas (X1)          | ,552      | 1,813 |
| SDI (X2)                | ,552      | 1,813 |

## Uji Heteroskedastisitas



## Uji Regresi Linier Berganda

### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,832 <sup>a</sup> | ,692     | ,685              | 1,207                      |

a. Predictors: (Constant), SDI (X2), Fasilitas (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Jamaah (Y)

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 307,224        | 2  | 153,612     | 105,523 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 136,838        | 94 | 1,456       |         |                   |
|       | Total      | 444,062        | 96 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Keputusan Jamaah (Y)

b. Predictors: (Constant), SDI (X2), Fasilitas (X1)

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)     | ,229                        | 1,386      |                           | ,165  | ,869 |
|       | Fasilitas (X1) | ,236                        | ,042       | ,431                      | 5,593 | ,000 |
|       | SDI (X2)       | ,523                        | ,084       | ,479                      | 6,212 | ,000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Jamaah (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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM.15 TuahMadani - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/12806/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 13 Desember 2024

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : MEILENY PURNAMA SAFITRI  
NIM : 12020525657  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : IX (Sembilan)  
Lokasi : PT Niat Suci Ke Baitullah Panam

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
Pengaruh Fasilitas Dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh  
Pada Biro Perjalanan Umroh PT Niat Suci Ke Baitullah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai  
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan  
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor  
Dekan

Dr. Zulfikli, M. Ag

NIP.19741006 200501 1 005

Tembusan :  
Rektor 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.

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.



**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 : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/70815  
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 Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F./PP.00.9/12806/2024 Tanggal 13 Desember 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

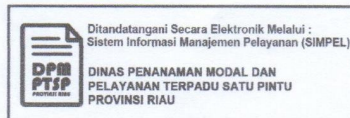
- |                      |                                                                                                                                                                              |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama              | : MEILENY PURNANA SAFITRI                                                                                                                                                    |
| 2. NIM / KTP         | : 12020525657                                                                                                                                                                |
| 3. Program Studi     | : EKONOMI SYARIAH                                                                                                                                                            |
| 4. Jenjang           | : S1                                                                                                                                                                         |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU                                                                                                                                                                  |
| 6. Judul Penelitian  | : PENGARUH FASILITAS DAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KEPUTUSAN JAMA'AH MENDAFTAR UMROH PADA BIRO PERJALANAN UMROH PT NIAT SUCI KE BAITULLAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT NIAT SUCI KE BAITULLAH                                                                                                                                                  |

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 : 17 Desember 2024



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. PT Niat Suci Ke Baitullah
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



## 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.



# PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH

IZIN UMROH NO. 288 TAHUN 2020 - IZIN HAJI NO. 02201022506590001  
 Komplek Ruko Royal Platinum II No. B2, Jalan Melati, Kel. Binawidya  
 Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Prov. Riau. Hotline: (0761) 670 5225

Email : [ceo@nskgroup.co](mailto:ceo@nskgroup.co) | [www.nskgroup.co](https://www.nskgroup.co) | [@officialnskgroup](https://www.instagram.com/officialnskgroup)





Perihal : **Balasan Permohonan Izin Penelitian**  
 Lampiran : -

Kepada Yth.  
 Kepala Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
 Di -  
 Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara dengan nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/70815 tanggal 17 Desember 2024 perihal permohonan pelaksanaan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi mahasiswa atas nama Meileny Purnama Safitri dengan judul, Pengaruh Fasilitas dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jamaah Mendaftar Umroh pada Biro Perjalanan Umroh PT Niat Suci Kebaitullah dalam Perspektif Ekonomi Syariah, perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami, yakni PT Niat Suci Kebaitullah
2. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik
3. Tidak melakukan suatu kegiatan apapun yang bertolak belakang dengan aturan yang ada di tempat kami

Demikian surat balasan ini kami buat sehingga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 18 Desember 2024  
**PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH**  
**U.288 / .2020**



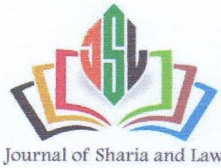
**ANDRI MURIANTO S.H**  
 KOMISARIS

Sucikan Niat Bersama  
**PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH**



**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.



## Journal of Sharia and Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Pekanbaru-Riau  
 Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052  
<https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh>  
 CP: 081268093970, 081371771449, 085225840274

### SURAT KETERANGAN

Pengelola *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa;

Nama Author : Meileny Purnama Safitri  
 Email : [meilenyps@gmail.com](mailto:meilenyps@gmail.com)  
 Judul Artikel : Pengaruh Fasilitas Dan Sumber Daya Insani Terhadap Keputusan Jama'ah Mendaftar Umroh Pada Biro Perjalanan Umroh PT Niat Suci Ke Baitullah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Pembimbing I : Budi Azwar, SE., M.S.Ec  
 Pembimbing II : Haniah Lubis, ME, Sy

Telah submit dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 08 Januari 2025  
 An. Pimpinan Redaksi

Nuryanti, S.EI., M.E.Sy  
 NIP. 19870103 2023 212 035

## FOTO KEGIATAN

### 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 Ci

© H



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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