

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN JASA *SERVICE*
MARKETING MIX KATERING JAMAAH HAJI DI
ASRAMA HAJI PROVINSI BENGKULU TAHUN
1444 H/2022 M**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E)

Disusun Oleh:

RAHMAT HIDAYAT
1911170002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
TAHUN 2023M/1444 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA,
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
 Website: www.uin-fatmawati-bengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "**Analisis Bauran Pemasaran Jasa *Service Marketing Mix* Katering Jamaah Haji Di Asrama Haji Provinsi Bengkulu Tahun 2022 M**" yang disusun oleh:

Nama : Rahmat Hidayat
 NIM : 1911170002
 Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
 Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal

Judul Jurnal : **Analisis Bauran Pemasaran Jasa *service marketing mix* Katering Jamaah Haji Di Asrama Haji Provinsi Bengkulu Tahun 2022 M Dan Vol 3 No.2(2022):Juni**

Nama Penerbit : SEMB-1
 Tempat Penerbit : Bengkulu
 ISSN : 2774-2679
 Lokasi Penelitian : Di Asrama Haji Provinsi Bengkulu
 Waktu Penelitian : 16 Desember 2022 s.d 16 Januari 2023

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2023M
 12 Dzulqadah 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Idris B.M.A
 NIP. 198307092009121005

Faisal Muttaqin, S.E.,MSM
 NIP. 198701282019031007

Mengetahui
 Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, M.M
 NIP.197705092008012014



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879, Fax. (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

**Tugas Akhir dengan judul "Analisis Bauran Pemasaran Jasa
Service Marketing Mix Katering Jamaah Haji di Asrama Haji
Provinsi Bengkulu Tahun 2022 M" Yang disusun Oleh :**

Nama : Rahmat Hidayat

NIM : 19111470002

Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal

**Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas**

**Fatmawati Sukarno Bengkulu pada
Hari : Selasa**

Tanggal : 06 Juni 2023 M

**Dinyatakan LULUS, Telah diperbaiki, dapat diterima, dan
disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang
Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).**

Bengkulu, 06 Juni 2023 M

Dzulqaidah 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Penguji I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Sekretaris

Aan Shaf, M.M.
NIP. 198908062019031008

Penguji II

Evan Stiawan, M.M.
NIP. 199203202019031008



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul " Analisis Bauran Pemasaran Jasa Service Marketing mix Jamaah Haji di Asrama Haji Provinsi Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2023
Mahasiswa yang menyatakan



Rahmat Hidayat
NIM.1911170002

ABSTRAK

Analisis Bauran Pemasaran Jasa *service marketing mix* Katering Jamaah Haji di Asrama Haji Provinsi Bengkulu

Oleh Rahmat Hidayat (1911170002)

Pemasaran jasa katering jamaah haji merupakan bagian dari proses penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh pihak asrama haji. Bauran pemasaran, merupakan seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasaran. Untuk terlaksananya ibadah haji yang nyaman, lancar, tertib maka diperlukan adanya pemasaran jasa yang meliputi produk, harga, lokasi, promosi, orang, proses, bukti fisik. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi pada saat pemasaran jasa katering telah dilakukan di asrama haji provinsi Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang mengungkapkan fakta-fakta yang sudah terjadi melalui lisan-lisan orang yang terlibat. Sedangkan pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah bauran pemasaran jasa katering jamaah haji di asrama haji provinsi Bengkulu yang dilakukan oleh pihak katering maya sari dan pihak panitia asrama haji sudah efektif dan efisien dan diterima dengan baik oleh para jamaah haji. Mulai dari segi menu makanan, harga menu makanan yang ditetapkan, cita rasa menu makanan, dan pelayanan dari panitia penyelenggaraan ibadah haji. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaan yang dilakukan oleh panitia penyelenggara ibadah haji provinsi Bengkulu dan bekerja sama dengan pihak katering maya sari sudah terlaksana dengan baik dan bagus. Sehingga tidak ada permasalahan-permasalahan yang signifikan dihadapi.

Kata kunci: pemasaran, jasa katering, jamaah, haji

ABSTRACT

Analysis Of The Marketing Mix Of Services For Pilgrims At Katering The Hajj Dormitory In Bengkulu Province

By Rahmat Hidayat (1911170002)

Marketing of catering services for pilgrims is part of the process of organizing the pilgrimage organized by the Hajj hostel. Marketing mix, is a set of marketing tools that companies use to continuously achieve marketing objectives. For the implementation of the pilgrimage that is comfortable, smooth, orderly, it is necessary to have service marketing which includes product, price, location, promotion, people, process, physical evidence. The purpose of this research was conducted to find out the problems that occur when marketing catering services has been carried out. In the pilgrim dormitory of Bengkulu province. The method used in this research is descriptive qualitative research method, namely research that reveals the facts that have occurred through the words of the people involved. While the collection of data used are interviews and documentation. The results of this study are that the marketing mix of catering services for pilgrims at the hajj hostel in Bengkulu province carried out by the Maya Sari catering and the Hajj hostel committee has been effective and efficient and well received by the pilgrims. Starting in terms of the food menu, the price of the set food menu, the taste of the food menu, and the services of the organizing committee for the pilgrimage. From the results of this study it can be concluded that the implementation process carried out by the organizing committee for the Hajj pilgrimage in Bengkulu province and in collaboration with the Maya Sari catering has been carried out well and well. So that there are no significant problems encountered.

Keywords: marketing, catering services, pilgrim.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

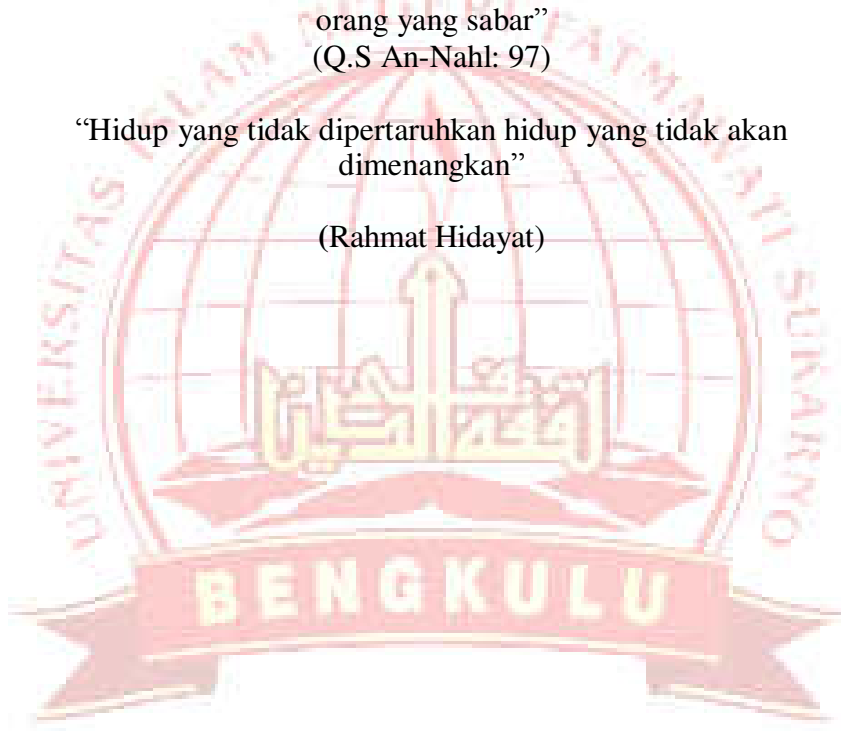
(Q.S Al –Baqarah: 286)

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada allah dengan sabar dan salat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Q.S An-Nahl: 97)

“Hidup yang tidak dipertaruhkan hidup yang tidak akan dimenangkan”

(Rahmat Hidayat)



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, dengan penuh rasa syukur atas nikmat-Nya kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku Ayahanda (Ahmad Dam Hori) dan Ibundaku tercinta (Elfi Sukaisih) hanya ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya tersirat di hati dan terima kasih yang tak terhingga atas segenap kasih sayang, dukungan, motivasi, do'a serta segala bentuk cinta atas segala usaha dan jerih payah pengorbanan untuk anakmu selama ini. Terutama atas nasihat dan do'a yang selalu kalian ucapkan untuk kebahagiaan anakmu ini.
2. Adik-adik kandungku tersayang, (Aqila mufia, Uswatun Hasanah, Kholis Shonajah) yang selalu memberikan semangat dan motivasi untukku.
3. Untuk kedua nenek ku yang selalu mendokan cucumu ini selama dalam proses Pendidikan. Dan untuk kedua Almarhum Datuk tercintaku yang telah mendoakan dan memberi support selama menjalani proses Pendidikan terutama selama dibangku kuliah, semoga almarhum diterima di sisi Allah SWT.
4. Keluarga besar bapak (Ahmad Dam Hori) terutama untuk ayuk-ayuk,bucik, yang sudah membantu dalam proses pendidikan ku selama kuliah baik dalam berupa materi maupun non materi, semoga apa yang telah kalian

berikan dibalas oleh Allah SWT. dan untuk keluarga besar ibuku (Elfi Sukaisih) ayuk-ayuk, Paman-paman ku yang telah memberika support dan doa dalam proses Pendidikan selama saya kuliah di UINFAS.

5. Untuk ayuk angkat (Nana) dan abang angkat (Yeki), dan abang (Darma) yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini baik dalam bentuk materi maupun non materi.
6. Teman-teman seperjuangan yang mengambil Artikel Jurnal (anggi,kairul, zaqi).
7. Teman-teman seperjuangan MAN (haqi,aryo, jayadi, robert, bagas, arivaldi dll) semoga dukungan dan doa dari kalian dibalas oleh Allah SWT.
8. Rekan PPL & PKL, KKN, satu pembimbing skripsi, Kelas manajemen Haji dan Umroh, . Terima kasih atas support dan do'anya.
9. Teman-teman seangkatan 2019 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a dan dukungan kalian.
10. Almamaterku tercinta UINFAS Bengkulu
11. Terimakasih untuk teman jauh Sri Karina Sebayang yang sudah memberi semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Bauran Pemasaran Jasa *Service Marketing Mix* Katering Jamaah Haji Di Asrama Haji Provinsi Bengkulu**” Shalawat salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sukarno fatmawati Bengkulu (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu
2. Bapak Dr. H. Supardi, M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UINFAS Bengkulu.

4. Bapak Faisal Muttaqin, S.E.,M.S.M Sekali Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah UINFAS Bnegkulu.
5. Bapak Adi Setiawan, Lc., M.E.I. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen yang telah memberi bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabran.
6. Bapak Idwal B.MA selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir I yang juga telah membimbing, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Bapak Faisal Muttaqin, S.E.,M.S.M selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir II yang juga telah membimbing, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
8. Bapak H. Masyuri Selaku KASUBAG HAJI&UMRAH yang telah mengizinkan membimbing penulis selama penelitian.
9. Kedua Orang Tua, dan seluruh keluarga besar saya yang senantiasa memberi doa dan dukungannya.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberi pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
11. Teman-teman kelas Manejemen haji dan Umroh Angkatan 2019.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis

menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, 2023

Penulis

Rahmat Hidayat
NIM: 1911170002



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ASLI	iv
ABSTRAK	v
ABSRACK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Metode Penelitian	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	13
3. Informan Penelitian	14
4. Sumber dan Teeknik Pengumpulan Data.....	17

5. Teknik dan Analisis Data	17
G. Sistematika Penulisan.....	18

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Haji	19
1. Pengertian Haji	19
2. Syarat-syarat wajib haji.....	21
3. Rukun ibadah haji	22
4. Wajib haji.....	23
5. Sunnah-sunah haji.....	23
6. Larangan haji	24
B. Pengertian Bauran Pemasaran	26
1. Pengertian jasa	40
2. Sistem penyampain jasa	41
3. Jenis-jenis jasa.....	43
C. Pengertian katering.....	45
D. Kerangka berikir	53

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

proses pelaksanaan Bauran Pemasaran Jasa Katering yang diberikan penyedia katering terhadap Jamaah Haji di Asrama Haji Provinsi Bengkulu 2022 M

faktor penghambat Pemasaran Jasa Katering Jamaah Haji di Asrama Haji Provinsi Bengkulu Tahun 2022 M

Tindakan pihak penyedia katering terhadap permasalahan- permasalahan Pemasaran Jasa Katering Jamaah Haji di Asrama Haji Provinsi Bengkulu 2022 M

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 90
B. Saran 91

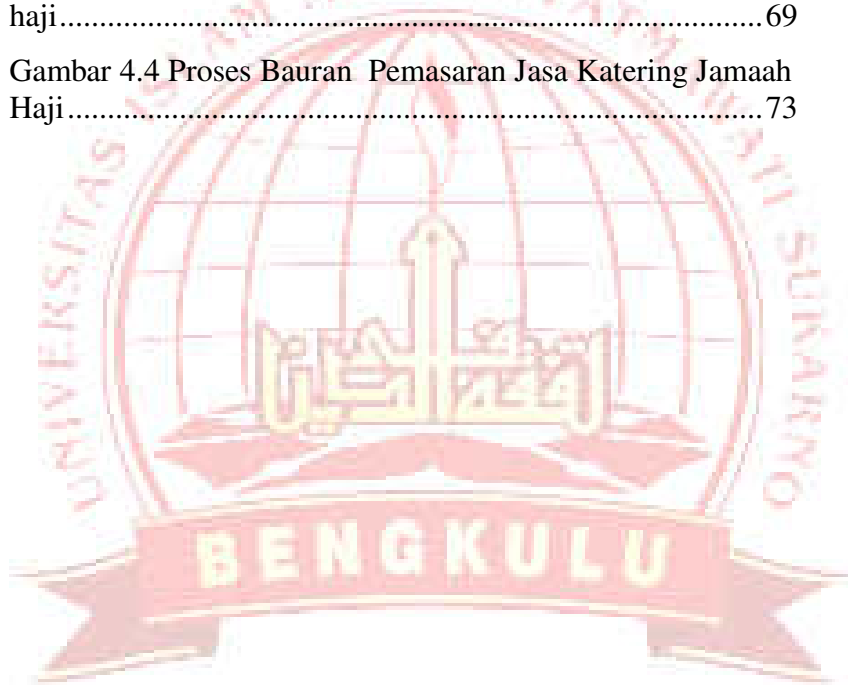
DAFTAR PUSTAKA 93

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	54
Gambar 4.1 Produk Bauran Pemasaran Jasa Katering Jamaah Haji	62
Gambar 4.2 Lokasi Bauran Pemasaran Jasa Katering Jamaah Haji.....	66
Gambar 4.3 Petugas Bauran Pemasaran Jasa Katering Jamaah haji.....	69
Gambar 4.4 Proses Bauran Pemasaran Jasa Katering Jamaah Haji.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Form Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 3 Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 4 Mohon Izin Penelitian
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Penelitian

