

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN *BRAND KNOWLEDGE*
TERHADAP KEPUTUSAN JAMAAH UMRAH MEMILIH AET
TRAVEL PT. PENJURU WISATA NEGERI KOTA BENGKULU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Bidang
Manajemen Dakwah**



Oleh :

WILSI DAINI
NIM. 1911330032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU TAHUN
2023 M/1444 H**

PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN *BRAND KNOWLEDGE* TERHADAP KEPUTUSAN JAMAAH UMRAH MEMILIH AET TRAVEL PT. PENJURU WISATA NEGERI KOTA BENGKULU



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah**

Oleh:

**WILSI DAINI
NIM. 1911330032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH FAKULTAS USHULUDDIN,
ADAB DAN DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2023 M/1444 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Wilsy Daini, NIM 1911330032 dengan judul
“Pengaruh Personal Selling Dan Brand Knowledge Terhadap Keputusan

Jamaah Umrah Memilih AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota

Bengkulu”. Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah, Fakultas

Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran

pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan

layak untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas

Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

Bengkulu.

Bengkulu, Mei 2023

Dzulhijjah 1444 H

TIM PEMBIMBING

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ashadi Cahyadi, MA


Lailatul Badriyah, MA

NIP. 198509182011011009

NIP. 199109042019032008

Mengetahui
An. Dekan Fuad

Ketua Jurusan Dakwah


Wira Hadi Kusuma, M.Si

NIP.198601012011011012



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Personal Selling* Dan *Brand Knowledge* Terhadap Keputusan Jamaah Umrah Memilih AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Bengkulu”** yang disusun oleh: **Wilsy Daini, NIM: 1911330032** telah di pertahankan di depan dewan penguji skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada

Hari : Sabtu

Tanggal : 24 Juni 2023

dan dinyatakan **LULUS** dapat diterima dan disahkan sebagai Syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Program Studi Manajemen Dakwah.

Bengkulu, Juni 2023

Dekan


Dr. An Supian M. Ag

NIP.196906151997031003

.....TIM Sidang Munaqosah

Ketua

Sekretaris


Dr. Ashadi Cahyadi, MA

NIP:198509182011011009


Lailatul Badriyah, MA

NIP: 199109042019032008

Penguji I

Penguji II


Dr. Rahmad Ramdhani, M.Sos.I

NIP:198306122009121006


Ihsan Rahmat, MPA

NIP:19910312201903010005

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul pengaruh *personal selling* dan *brand knowledge* terhadap keputusan jamaah umrah memilih AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Bengkulu adalah asil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik, Baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya
2. Skripsi ini murni hasil gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri, tanpa ada bantuan dari pihak maupun kecuali arahan dari Tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain. Kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pada pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2023



Wilsni Daini

NIM. 1911330032

MOTO

"Dan barangsiapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan Allah berikan jalan keluar dan Allah berikan ia rezeki dari arah yang tidak disangka. Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)-Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu."

(QS. Ath-Thalaaq: 2-3)

"Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian dari *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, jadi tetap semangat dan terus berjuang ya."

BENGGKULU

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur kepada Allah SWT yang memberikan rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beiring salam selalu tercurahkan kepada nabi agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Allah SWT sang pencipta semesta alam yang memberikan nikmat-Nya tiada henti.

2. Teruntuk yang paling tersayang dan tercinta kedua orang tuaku Ibu Wilis Marti dan Ayah Sirlani yang telah merawatku, membesarkanku, menyangiku serta tidak henti-hentinya mendoakan yang terbaik dan tidak bosan-bosannya memberikan support, serta nasehat begitu besar kepadaku untuk terus semangat dalam berjuang menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Bengkulu. Terima kasih untuk semuanya dalam hal apapun itu.

3. Teruntuk kedua adikku yang tersayang Aisyah Hawania dan Azy Syakur Alfatih terima kasih telah memberikan do'a serta semangat yang selalu kalian berikan, karena kalian ayuk bisa kuat berjuang sampai sekarang dan maaf belum bisa menjadi ayuk yang baik untuk kalian, semoga kita semua bisa membanggakan kedua orang tua.

4. Teruntuk Nenek dan Datuk terima kasih untuk setiap dukungan dan semangat yang kalian berikan kepadaku.

5. Teruntuk keluarga besar dari pihak Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepadaku dalam menyelesaikan pendidikan ini.

6. Terima kasih banyak kepada kedua pembimbingku yang hebat Bapak Dr. Ashadi cahyadi, MA dan Ibu Lailatul Badriyah, MA yang telah membimbing, memberikan arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada Ibu Rodiyah, MA. Hum selaku dosen pembimbing akademik yang sudah memberikan arahan.

8. Terima kasih saya ucapkan kepada Pimpinan, Staf, dan Jamaah lembaga AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Bengkulu yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sampai dengan selesai.

9. Sahabat baikku Saprina terima kasih banyak untuk semua hal dari awal masuk kuliah sampai sekarang sudah menemani serta sudah banyak proses yang kita lalui bersama suka maupun duka yang tidak dapat dideskripsikan dengan kata-kata.

10. Sahabatku Nia Claudia, Septy Gulyani, Mutia Rini dan Perdiansyah terima kasih telah memberikan support serta semangat yang kalian berikan kepadaku.

11. Teman seperjuanganku Yosa Liana, Dimas Nurtami, Kurmiawan, Mimi Puspita dan Nuzullia terima kasih atas canda tawa serta dukungan yang kalian berikan selama masa perkuliahan.

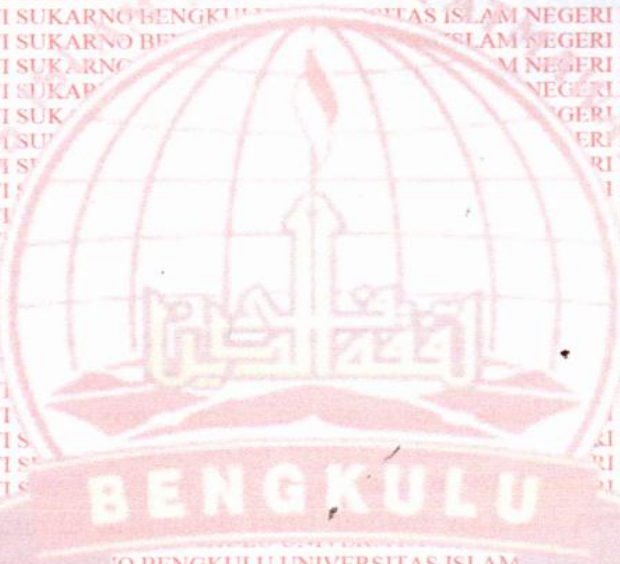
12. Teruntuk keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2019 terima kasih atas kebersamaa selama masa perkuliahan semoga kita semua sukses kedepan-Nya.

13. Teman seperjuangan KKN Kelompok 149.

14. Teruntuk almamater kebanggaanku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

15. Semua pihak yang telah membantu dan tidak disebutkan satu-persatu saya ucapkan terima kasih banyak.

16. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang bersama melewati setiap proses yang di lalui. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kamu mampu melewatinya. Lihatlah bahwa kamu telah sampai ditahap ini dan bertahan melalui hal-hal yang kamu pikir tidak dapat dilakukan hingga akhirnya bisa, kedepannya lebih semangat lagi ya.



ABSTRAK

Wilsu Daini, NIM.1911330032, Pengaruh *Personal Selling* Dan *Brand Knowledge* Terhadap Keputusan Jamaah Umrah Memilih AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Bengkulu.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Personal Selling* dan *Brand Knowledge* Terhadap Keputusan Jamaah Umrah Memilih AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Bengkulu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dengan jenis penelitian regresi adalah suatu teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian yaitu jamaah umrah AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Bengkulu pada Tahun 2022 berjumlah 400 orang menggunakan teknik sampling *Probability sampling*. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 5% dimana jumlah sampel sebesar 129 responden. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan angket model skala likert dan penyebaran angket melalui *google form*. Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pengambilan keputusan jamaah sebesar 0,356. Sedangkan variabel *brand knowledge* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap nilai pengambilan keputusan sebesar -0,061. Adapun pada uji simultan diketahui bahwa *personal selling* dan *brand knowledge* terhadap keputusan jamaah umrah diperoleh nilai signifikan sebesar 0,004 lebih kecil $< 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *personal selling* dan *brand knowledge* secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan jamaah umrah.

Kata Kunci: *Personal Selling*, *Brand Knowledge*, Pengambilan Keputusan, Travel Haji dan Umrah

ABSTRCK

Wilsu Daini, 1911330032. The Influence of Personal Selling and Brand Knowledge on the Decision of Umrah Pilgrims in Choosing AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri in Bengkulu City.

The approach used in this research was quantitative with regression research as a data analysis technique used to determine the extent of the influence between the two variables under investigation. The population in this study consisted of Umrah pilgrims of AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri in Bengkulu City in the year 2022, totaling 400 people, using probability sampling techniques. The sample was obtained using the Slovin formula with a 5% margin of error, resulting in a sample size of 129 respondents. The research data was collected using a Likert scale questionnaire and distributed through a Google form. The results of the research based on hypothesis testing using multiple linear regression revealed that the personal selling variable has a positive and significant influence on the decision-making value of pilgrims, with a coefficient of 0.356. On the other hand, the brand knowledge variable has a negative and insignificant influence on the decision-making value, with a coefficient of -0.061. In the simultaneous test, it was found that both personal selling and brand knowledge had a significant value of 0.004, which is smaller than 0.05. Therefore, it can be concluded that personal selling and brand knowledge variables together have an influence on the decision-making of Umrah pilgrims.

Keywords: *Personal Selling, Brand Knowledge, Decision Making, Travel Haji and Umrah.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan segala rahmat, nikmat, kasih sayang, dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Personal Selling* Dan *Brand Knowledge* Terhadap Keputusan Jamaah Umrah Memilih AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Bengkulu.”**

Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah menuju jaman yang penuh dengan ilmu dan teknologi seperti yang kita rasakan saat ini, semoga kita semua mendapatkan syafa'at beliau di yaumul akhir nantinya.

Penyelesaian skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar sarjana sosial pada program studi Manajemen Dakwah. Keberhasilan penelitian sampai dengan tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan rendah hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. Aan Supian, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Bapak Wira Hadikusuma S.Sos I M.Si selaku Ketua Jurusan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Bapak Ihsan Rahmat, MPA selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Bapak Dr. Ashadi Cahyadi, MA sebagai pembimbing pertama yang sabar, ikhlas serta memberikan arahan dalam membimbing peneliti.
6. Ibu Lailatul Badriyah, MA sebagai pembimbing kedua yang sabar, ikhlas serta memberikan arahan dalam membimbing peneliti.
7. Ibu Rodiyah, MA. Hum selaku dosen pembimbing akademik
8. Ibu Putri Rezeki Rahayu, Lc.M, Ag selaku verivikator prodi yang memberikan informasi.
9. Pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang menyediakan Buku-Buku yang bermanfaat.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
11. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang selalu mensupport dan mendo'akan kelancaran dalam mengerjakan skripsi.

12. Responden penelitian yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasinya.

Dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan agar untuk penulisan karya selanjutnya lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat terkhusus bagi peneliti sendiri dan bagi pembaca, aamiin.

Bengkulu, Mei 2023

Peneliti



Wilsy Daini

NIM: 1911330032

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	14
F. Kajian Terdahulu.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pengambilan Keputusan	
1. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	23
2. Model Pengambilan Keputusan	26
3. Tahap Pengambilan Keputusan.....	29
4. Indikator Pengambilan Keputusan	31
B. Kajian <i>Personal Selling</i>	
1. Pengertian <i>Personal Selling</i>	33
2. Proses <i>Personal Selling</i>	35
3. Bentuk-Bentuk <i>Personal Selling</i>	39
4. Indikator <i>Personal Selling</i>	42
C. Kajian <i>Brand Knowledge</i>	
1. Pengertian <i>Brand Knowledge</i>	42
2. Tipe-Tipe Merek	44
3. Syarat-Syarat Memilih Merek.....	45

4. Indikator Merek.....	47
D. Kerangka Berpikir.....	48
E. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	53
C. Definisi Operasional Variabel.....	53
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
E. Sumber Data Penelitian.....	55
F. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	57
G. Teknik Pengumpulan Data.....	61
H. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	77
B. Deskripsi Responden.....	87
C. Hasil Penelitian.....	89
D. Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perjalanan Perusahaan AET Travel Indonesia.....	9
Tabel 3.1 Skala Skor Angket ..	62
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Penelitian	63
Tabel 3.3 Uji Coba Validitas <i>Personal Selling</i>	67
Tabel 3.4 Item Validitas <i>Personal Selling</i>	68
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas <i>Personal Selling</i>	69
Tabel 3.6 Uji Coba Validitas <i>Brand Knowledge</i>	69
Tabel 3.7 Item Validitas <i>Brand Knowledge</i>	70
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas <i>Brand Knowledge</i>	71
Tabel 3.9 Item Uji Validitas Pengambilan Keputusan.....	71
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Pengambilan Keputusan	72
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 4.2 Berdasarkan Pekerjaan.....	88
Tabel 4.3 Rumus Kategori Skor <i>Personal Selling</i>	89
Tabel 4.4 Rumus Kategori Skor <i>Brand Knowledge</i>	91
Tabel 4.5 Rumus Kategori Skor Pengambilan Keputusan.....	93
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas <i>personal selling</i>	96
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas <i>Brand Knowledge</i>	97
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	98
Tabel 4.9 Hasil Uji Linier Berganda	100
Tabel 4.10 Hasil Uji R Square	103
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (F).....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1 Logo AET Travel Indonesia.....	77
Gambar 4.2 AET Travel Kota Bengkulu	81
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi <i>Personal Selling</i>	90
Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi <i>Brand Knowledge</i>	92
Gambar 4.5 Distribusi Frekuensi Pengambilan Keputusan	94
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas	95
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Instrumen Penelitian
Penyebaran Angket Google Form
Kisi-Kisi Angket Penelitian
Format Angket Google Form Penelitian
Data Jawaban Responden
Hasil Olah Data Interval SPSS
Kegiatan Manasik Jamaah Umrah
Izin Resmi Kemenag
Brosur Produk Umrah AET Travel
Form Pengajuan Judul
Jadwal Seminar Proposal
Surat Penunjukan SK
Surat Izin Penelitian
Surat Keterangan Selesai Penelitian
Bukti Kehadiran Sidang Munaqasyah
Jadwal Komprehensif
Surat Keterangan Cek Plagiasi
Jadwal Ujian Munaqasyah

