

**ANALISIS STRATEGI SIX MARKET
DOMAIN PELAYANAN UMROH
PADA PT AQM TOUR DAN TRAVEL
KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

NOVA PUTRI YANA
1911170014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SOEKARNO BENGKULU
2023 M/1444 H**



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.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **"Analisis Strategi Six
Market Domain Pelayanan Umroh Pada PT AQM Tour dan
Travel Kota Bengkulu"** Yang disusun Oleh:


Nama	Nova Putri Yana
NIM	1911170014
Program Studi	Manajemen Haji Dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir	Skripsi

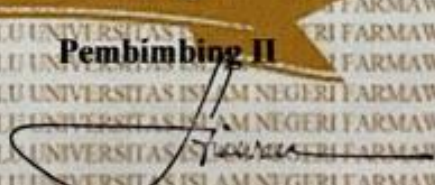
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim
Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan
layak untuk diujikan dalam Sidang *Munawasyah* Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati
Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 23 Mei 2023 M
2 Dzulkaidah 1444 H


Pembimbing I

Pembimbing II


Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002


Evan Stiawan, MM
NIP. 199203202019031008

Mengetahui
Ketua Jurusan


Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATAH PAGAR DEWA BENGKULU
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879. Fax: (0736) 51171-51172
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id/

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul **"Analisis Strategi Six Market**

Domain Pelayanan Umroh Pada PT AQM Tour dan Travel Kota Bengkulu Yang disusun Oleh

Nama **Nova Putri Yana**

NIM **1911170014**

Program Studi **Manajemen Haji Dan Umrah**

Bentuk Tugas Akhir **Skripsi**

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

Sekretaris

Dr. H. Supardi, M.Ag
 NIP.196504101993031007

Evan Stiawan, MM
 NIP. 199203202019031008

Penguji I

Penguji II

Dr. Supardi, M.Ag
 NIP.196504101993031007

Yunida Een Frivanti, SE.M.Si
 NIP.1981061220015032003

Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag
 NIP.196504101993031007

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Strategi Six Market Domain Pelayanan Umroh pada PT AQM Tour dan Travel Kota Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam 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 didalam 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 pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 23 Mei 2023

Hormat Saya yang Menyatakan,



Nova Putri Yana
NIM 1911170014

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI SIX MARKET DOMAIN PELAYANAN UMROH PADA PT AQM TOUR DAN TRAVEL KOTA BENGKULU

Oleh Nova Putri Yana
Nim. 1911170014

Tujuan penelitian ini adalah bahwa dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah Haji dan Umrah tentu suatu perusahaan yang memberikan pelayanan tour dan travel memiliki strategi dalam menarik dan memberikan pelayanan yang memberikan kenyamanan dan keamanan bagi calon jama'ah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pemasaran dan kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas daya saing biro perjalanan haji dan umroh pada PT AQM Tour dan Travel Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah bagian humas, bagian administrasi, jamaah PT AQM Tour dan Travel Kota Bengkulu. Instrumen pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil data dianalisa dengan menggunakan strategi reduksi data, display data, dan penyimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa strategi pemasaran PT AQM Tour dan Travel Kota Bengkulu yakni dengan menyediakan variasi produk sesuai dengan minat dan kemampuan pelanggan yang pelaksanaan distribusinya dilakukan secara korporat dan perorangan. Selain itu, kualitas pelayanan PT AQM Tour dan Travel Kota Bengkulu dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari tepatnya waktu keberangkatan, tempat tinggal dekat dengan pusat atau sarana ibadah, konsumsi dengan menu Indonesia, dan pembimbing yang memberikan kinerja dengan baik dan cukup memuaskan bagi jamaah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran harus terus dilakukan agar kepercayaan pelanggan dapat terus terjaga bahkan terus meningkat.

Kata Kunci, Six Market Domain, Umrah

ABSTRACT

Six Market Domain Strategy Analysis Of Umrah Services At PT AQM Tour dan Travel Bengkulu City

By Nova Putri Yana

Nim 1911170014

The background of this research is that in providing services to prospective Hajj and Umrah pilgrims, of course a company that provides tour and travel services has a strategy in attracting and providing services that provide comfort and safety for prospective pilgrims. The problem in this research is how the marketing strategy and service quality in an effort to improve the quality of the competitiveness of Hajj and Umrah travel agents at PT AQM Tour and Travel Bengkulu City. This research uses descriptive qualitative method. The research subjects were the public relations section, the administrative section, the congregation of PT AQM Tour and Travel Bengkulu City. Data collection instruments using interviews and documentation. The results of the data were analyzed using data reduction, data display, and inference strategies.

The results of the study concluded that PT AQM Tour and Travel Bengkulu City's marketing strategy was to provide a variety of products according to the interests and abilities of customers whose distribution was carried out corporately and individually. In addition, the service quality of PT AQM Tour and Travel Bengkulu City can be categorized as good. This can be seen from the exact time of departure, where you live close to the center or facilities of worship, consumption with Indonesian menus, and mentors who provide good performance and are quite satisfying for the congregation. Therefore, efforts to improve service quality and marketing strategies must continue to be carried out so that customer trust can be maintained and even continue to increase.

Keywords, Six Market Domain, Umrah

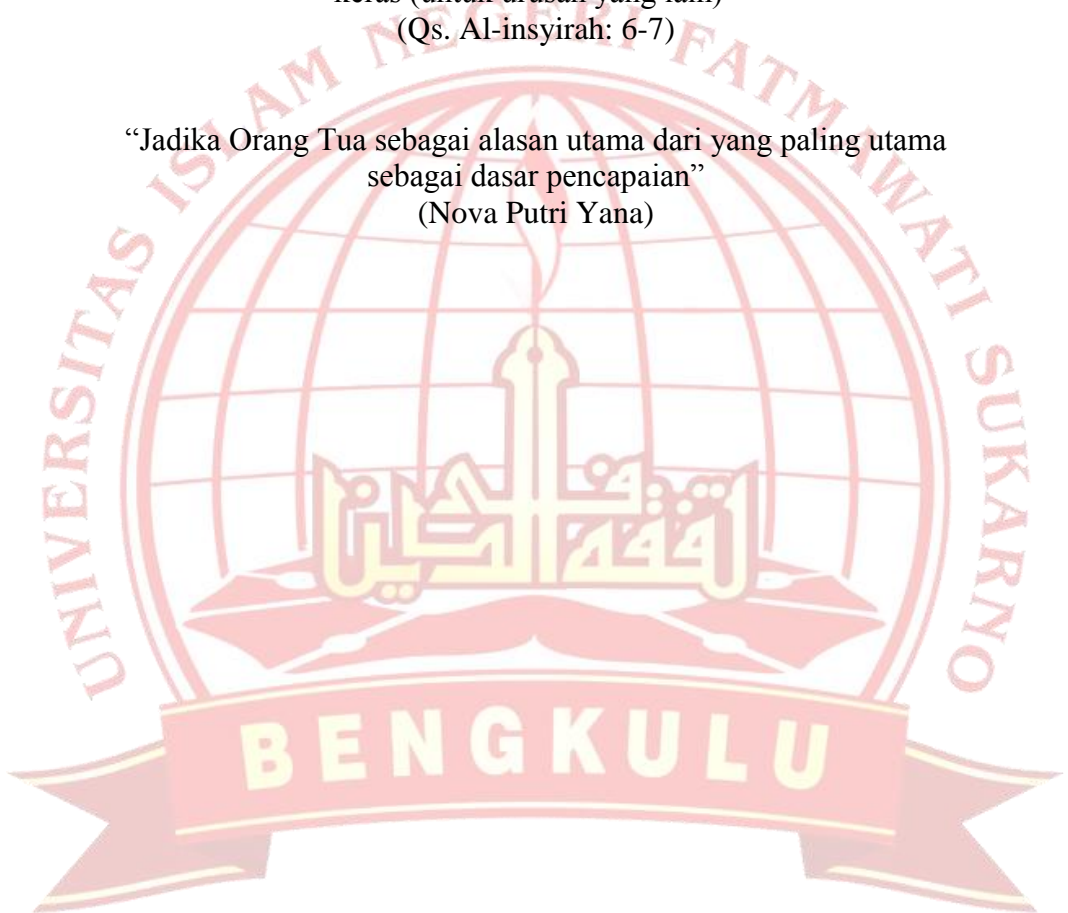
MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) Tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(Qs. Al-insyirah: 6-7)

“Jadika Orang Tua sebagai alasan utama dari yang paling utama sebagai dasar pencapaian”

(Nova Putri Yana)

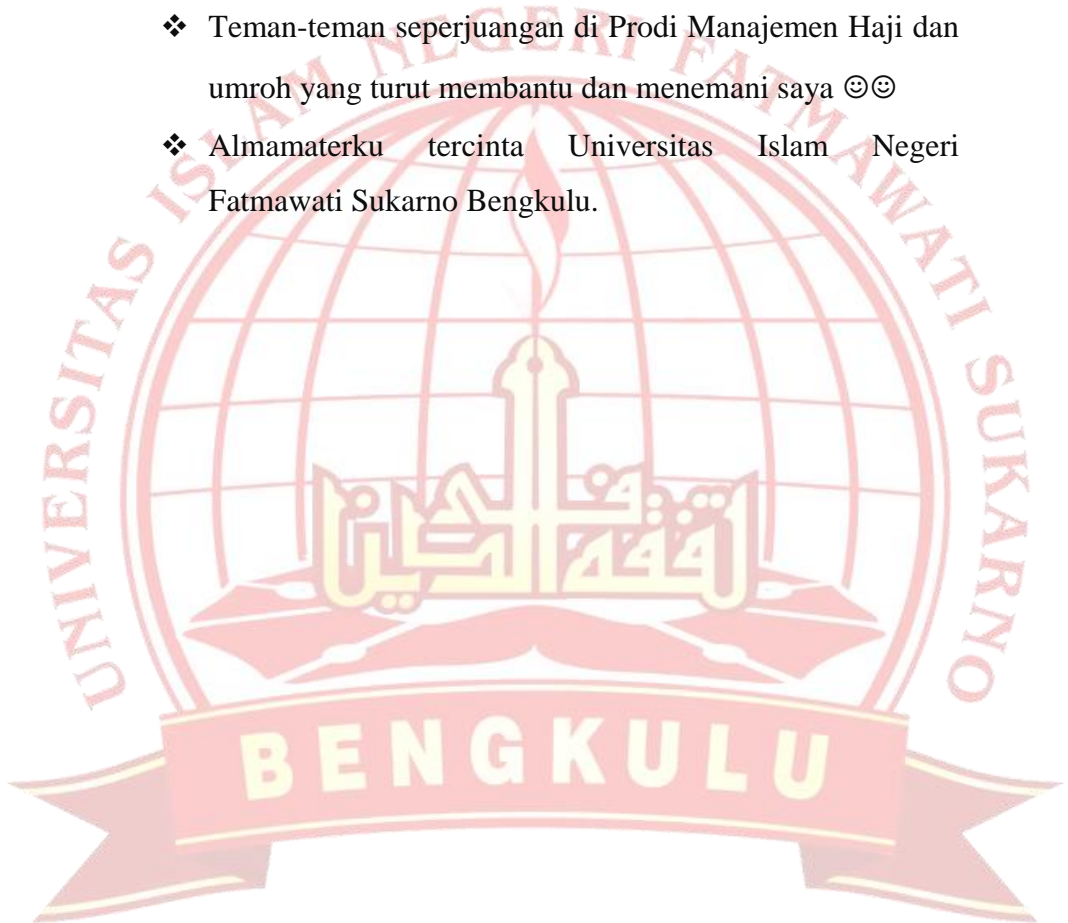


PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan:

- ❖ Untuk Ayahku Fauzan Effendi dan ibu Zurniyana, yang telah mengorbankan tenaga, materi dan pikiran serta mencurahkan kasih sayang dan memberikan dukungan yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan masa perkuliahan ini. Semoga Allah selalu melindungi serta diberikan keteguhan hati dan iman. ♥♥☺
- ❖ Saudara kandung dan persepupuan serta bucik, pakcik yang selalu memberikan motivasi dan dukungan
- ❖ Kepada Bapak/Ibu Rektor, Dekan, Kaprodi, serta Staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan restu dan bimbingan kepada saya untuk menuntut ilmu selama ini.
- ❖ Kepada Bapak (Dr. Nurul Hak, M.A) selaku pembimbing utama dan Ibu (Evan Stiawan M.M) selaku pembimbing Pendamping, saya sangat mengucapkan syukur terimakasih atas semua pengorbanan waktu dan lelahnya untuk membimbing saya dalam mencapai kesuksesan ini.
- ❖ Kepada Omas Saputra Terimakasih karna selalu adadan memberi semangat serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

- ❖ Teruntuk Gemi Elfita, Wanda Firlah, Lia Kurniati, Fela Auliya dan Sevti Agustin terimakasih telah membantu serta memberi dukungan kepada penulis dan terimakasih telah menjadi teman baik selama masa perkuliahan
- ❖ Teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen Haji dan umroh yang turut membantu dan menemani saya ☺☺
- ❖ Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT. Yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Strategi Six Market Domain Pelayanan Umroh Pada Pt Aqm Tour Dan Travel Kota Bengkulu”**.

Penulis menyadari dan mengakui Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Karena itulah penulis mengharapkan adanya keritikan dan saran-saran perbaikan dari para pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dengan ikhlas.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa sadar Skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun izinkanlah penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu-ilmu pengetahuan maupun kepentingan lainnya.

Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof Dr.KH. Zulkarnain Dali, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

2. Bapak Dr. Supardi M.A, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
3. Eka Sri Wahyuni, MM selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
4. Adi Setiawan, M. E. I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
5. H. Faisal Muttaqin M.S.M selaku Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
6. Dr. Nurul Hak, M.A. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Evan Stiawan M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan penuh ketelitian.
8. Kepada Kedua Orang Tuaku Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan serta senantiasa mendoakan untuk kesuksesanku.
9. Pihak pengurus Perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan

arahan untuk mencari sumber referensi yang saya gunakan pada skripsi ini.

10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
11. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
12. Kepada segenap pihak PT AQM Tour an Travel Kota Bengkulu yang bersedia menjadi responden serta memberikan respon yang baik.
13. Sahabat seperjuangan dan Teman-teman yang tidak bosan memberikan motivasi dan pendapat guna kelancaran penulisan ini.
14. Semua Pihak yang telah ikut membantu dan berperan dalam penulisan skripsi ini

Bengkulu, Mei 2023

NOVA PUTRI YANA
1911170014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	10
3. Informan Penelitian.....	10
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	11
5. Teknik Analisis Data.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	16
1. Six Market Domain.....	16
2. Strategi Pemasaran.....	24
3. Umrah.....	35
B. Kerangka Konseptual.....	42

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT AQM Tour & Travel Kota Bengkulu.....	43
B. Tujuan PT AQM Tour & Travel Kota Bengkulu.....	44
C. Sarana dan Prasarana.....	46
D. Daftar Pegawai.....	48
E. Struktur Organisasi.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden Penelitian.....	50
B. Hasil dan Temuan.....	53
1. Respon Calon Jamaah.....	53
2. Respon Informan.....	54
3. Six Market Domain.....	55
4. Proses pendaftaran jamaah Haji dan Umrah.....	57
5. Upaya PT AQM Tour dan Travel Kota Bengkulu dengan teori manajemen Six Market Domain.....	60
6. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT AQM Tour Dan Travel Kota Bengkulu.....	65

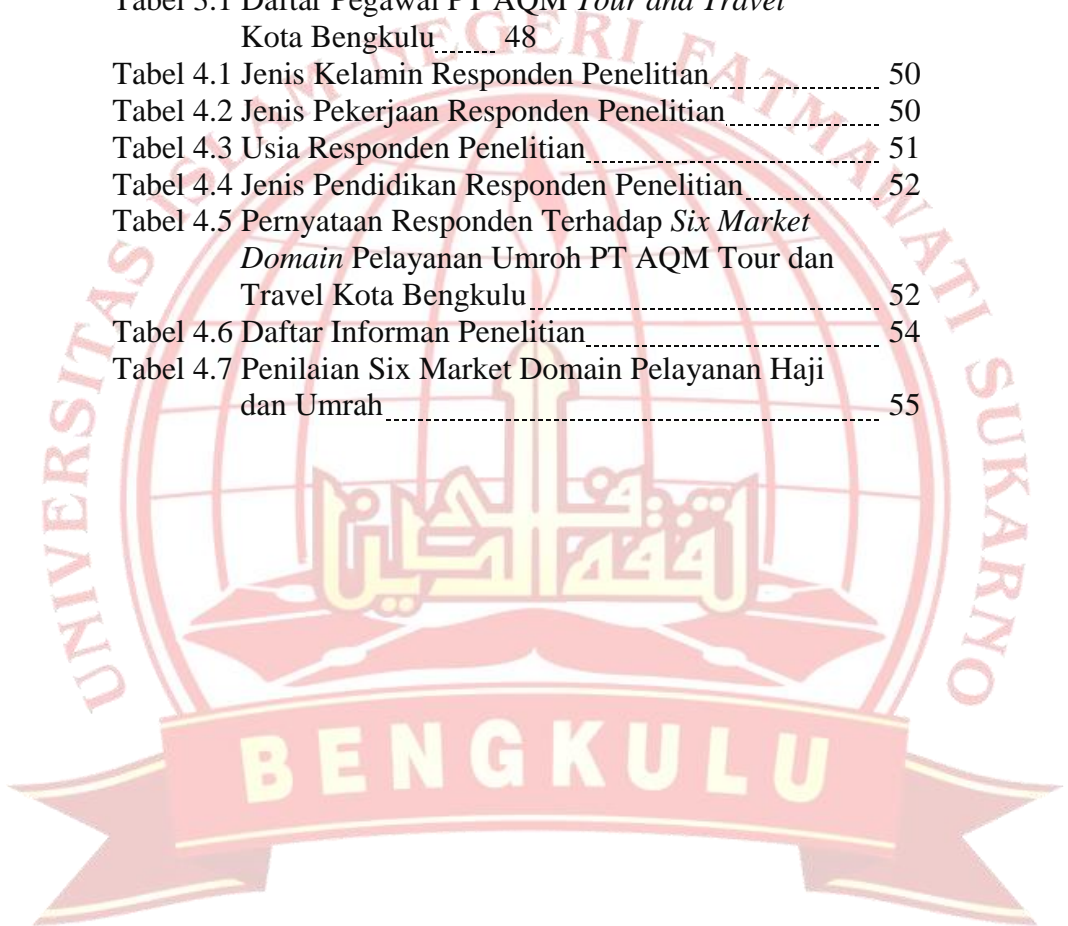
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Implikasi.....	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Pemasaran Tradisional dan Pemasaran Relasional.	13
Tabel 3.1 Daftar Pegawai PT AQM <i>Tour and Travel</i> Kota Bengkulu.	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Penelitian.	50
Tabel 4.2 Jenis Pekerjaan Responden Penelitian.	50
Tabel 4.3 Usia Responden Penelitian.	51
Tabel 4.4 Jenis Pendidikan Responden Penelitian.	52
Tabel 4.5 Pernyataan Responden Terhadap <i>Six Market Domain</i> Pelayanan Umroh PT AQM <i>Tour and Travel</i> Kota Bengkulu.	52
Tabel 4.6 Daftar Informan Penelitian.	54
Tabel 4.7 Penilaian <i>Six Market Domain</i> Pelayanan Haji dan Umrah.	55



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	42
Bagan 3.1 Struktur Organisasi PT Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel Kota Bengkulu.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Dokumentasi
- Lampiran 2. Form Pengajuan Judul
- Lampiran 3. Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 4. Halaman Persetujuan
- Lampiran 5. Surat Penunjuk Pembimbing
- Lampiran 6. Mohon Izin Penelitian
- Lampiran 7. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 9. Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 10. Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 11. Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 12. Surat Keterangan Bebas Plagiatisme

