

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI  
DAN UMRAH  
PT. BAHANA SUKSES SEJAHTERA  
KOTA BENGKULU**



**TUGAS AKHIR**

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

**OLEH :**

**Anggun Permata Sari  
2011170036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO  
(UINFAS) BENGKULU  
TAHUN AJARAN 2024/2025**



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

Jalan Aden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-Faksimili (0739)51171-51172

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas akhir jurnal yang berjudul "Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah Di PT. Bahana Sukses Sejahtera" yang disusun oleh:

Nama : Anggun Permata Sari

NIM : 2011170036

Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai saran tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 4 Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Asnaini, MA

NIP: 197304121998032003

Evan Stiawan, M. M

NIP: 199203202019031008

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM

NIP: 197705092008012014



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.uinfatbengkulu.ac.id](http://www.uinfatbengkulu.ac.id)

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Bahana Sukses Sejahtera Kota Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Anggun Permata Sari  
Nim : 2011170036  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah  
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munawqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:  
Hari : Rabu  
Tanggal : 12 Juni 2024

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, 12 Juni 2024 M  
30 Dzulqa’dah 1445 H

Tim Sidang *Munawqosyah*

Ketua

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM  
NIP. 197705092008012014

Sekretaris

H. Makmur, Lc. MA.M.Ag  
NIP. 19760042023211005

Penguji 1

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM  
NIP. 197705092008012014

Penguji 2

Drs. H. Svaiffudin, MM.  
NIP. 196204081989031008

Mengetahui,  
Dekan



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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, Jurnal ilmiah dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah Pt. Bahana Sukses Sejahtera Kota Bengkulu**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun diperguruan 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 didalam 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 sarjanah, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 6 Juni 2024  
Pembuat Pernyataan



Anggun Permata Sari  
NIM. 2011170036

## ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah Pt. Bahana Sukses Sejahtera Kota Bengkulu Oleh Anggun Permata Sari

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan jamaah haji di PT. Bahana Sukses Sejahtera tahun 2023 pada saat Haji dan Umroh. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan rumus Slovin, sampelnya sebanyak 60 responden. Salah satu metode pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner skala likert. Dengan menggunakan program SPSS22, analisis regresi berganda adalah metode analisis data yang digunakan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan jamaah selama ibadah haji dan umrah di PT. Bahana Sukses Sejahtera; 2) kepercayaan mempunyai pengaruh yang nyata atau positif terhadap kepuasan jamaah selama menunaikan ibadah haji dan umroh di PT. Bahana Sukses Sejahtera; 3) Di PT. Bahana Sukses Sejahtera, Kepuasan jamaah selama ibadah haji dan umrah dipengaruhi positif oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan. Temuan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi banyak pemangku kepentingan yang ingin lebih meningkatkan kebahagiaan atau kepuasan jamaah umrah dan haji. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan standar pelayanan.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan*

## ABSTRACT

*The Influence of Service Quality and Trust on the Satisfaction of Hajj and Umrah Pilgrims Pt. Bahana Success Prosperous City of Bengkulu By Anggun Permata Sari*

*The aim of this research is to find out how service quality and trust influence the satisfaction of Hajj pilgrims at PT. Bahana Sukses Sejahtera in 2023 during Hajj and Umrah.. This type of research is quantitative, using the Slovin formula, the sample is 60 respondents. One method of collecting data is using a Likert scale questionnaire. Using the SPSS22 program, multiple regression analysis is the data analysis method used. The findings of this research show that: 1) service quality does not have a real impact on congregation satisfaction during the Hajj and Umrah pilgrimages at PT. Bahana Sukses Sejahtera; 2) trust has a real or positive influence on congregation satisfaction during the Hajj and Umrah pilgrimages at PT. Bahana Sukses Sejahtera; 3) At PT. Bahana Sukses Sejahtera, congregational satisfaction during the Hajj and Umrah pilgrimages is positively influenced by the quality of service and trust. The findings of this research can be a guide for many stakeholders who want to further increase the happiness or satisfaction of Umrah and Hajj pilgrims. Therefore, it is important to continue to improve service standards.*

*Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction*

## MOTTO

**“Jangan Pernah Putus Asa Atas Apa Yang Ditakdirkan Untuk Mu  
Karena Sesungguhnya, Allah Tidak Akan Membebani Hambanya  
Melainkan Sesuai Dengan Kemampuannya”**

**(Anggun Permata Sari)**



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan senantiasa memuji Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta shalawat kepada Rasulullah SAW dan sujud syukurku KEPADAMU, maka tak ada kata ragu sedikitpun dihati hambamu ini karena berkat Rahmat dan Ridho-mu akhirnya perjuangan saya bisa terlewatkan dan terwujud menjadi nyata. Jurnal peneliti ini saya persembahkan untuk orang yang saya sayangi dan cintai yaitu:

1. Teruntuk kedua orang tua saya yang menjadi alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk Ayah Yenaza Tabrin dan Ibu Laili Hartini, sebagai wujud dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memeberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku selama menempuh pendidikan sehingga aku dapat menyelesaikan studi sampai sarjana. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan utama hidupku. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat, Aamiin.
2. Untuk ketua jurusan manajemen Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E.,MM yang sering kami panggil Mom Eka, terimakasih banyak atas bantuan dan bimbingannya mom, saya berjanji tidak akan pernah melupakan semua kebaikan mom doain anak didikmu ini mom semoga nanti bisa sukses.
3. Untuk dosen-dosen manajemen terimakasih banyak sudah membantu kami, sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini.



4. Untuk kaka saya Muhamad Candra Sastra Wijaya, yang telah memberi materi, motivasi dan semangat dan selalu memberi dukungannya selama ini serta doa-doanya. Terimakasih sudah menjadi kakak yang bisa dibanggakan.
5. Untuk adik saya Ega Oka Syafitri yang selalu menghibur, memeberikan semangat dan juga selalu membantu mak dengan bapak selama uwah kuliah sehingga uwah lebih fokus mengerjakan tugas akhir ini.
6. Keluarga besar PT. Bahana Sukses Sejahter yang telah memberikan wadah, terimakasih sudah mau direpotkan, terimakasih juga atas waktu dan kesempatan kepada saya dalam melakukan peneliti guna penyelesaian skripsi saya ini.
7. Teman-teman MHU Angkatan 2020 terkhususnya MHU B yang telah memebersamai saya selama menyelesaikan perkulahan di kampus tercinta, semoga kita semua bisa menjadi orang-orang yang sukses kedepannya.
8. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan jurnal ini.

## **KATA PENGANTAR**

**Bismillahirrohmanirrohim**

**Assalamua'laikum Wr. Wb**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kita nikmat iman, Islam dan ihsan. Semoga nikmat tersebut selalu tersimpan dalam diri kita sebagai cerminan manusia yang bertaqwa. Shalawat beiring salam semoga selalu Allah SWT curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya dan orang-orang yang selalu istiqomah berada dijalan-Nya.

Alhamdulillah dengan ridho Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah Pt. Bahana Sukses Sejahtera Kota Bengkulu” Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (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. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
2. Prof. Dr. Supardi M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
3. Eka Sri Wahyuni, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Sekaligus Pembimbing I Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

4. Adi Setiawan, Lc., MEI, 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. Prof. Dr. Asnaini, MA. dan Evan Stiawan, M.M selaku Pembimbing I dan II, yang telah memberi bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan penuh kesabaran.
7. Ayah dan Ibuku tercinta yang selalu mendoakan setiap langkah saya agar diberi kelancaran dan selalu dalam lindungan Allah.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Staf dan Karyawan FEBI yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi dan keamanan seta kebersihan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.  
Saya menyadari bahwa penulisa Skripsi ini masi banyak kekurangan. Namun, saya berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Bengkulu, 6 Juni 2024

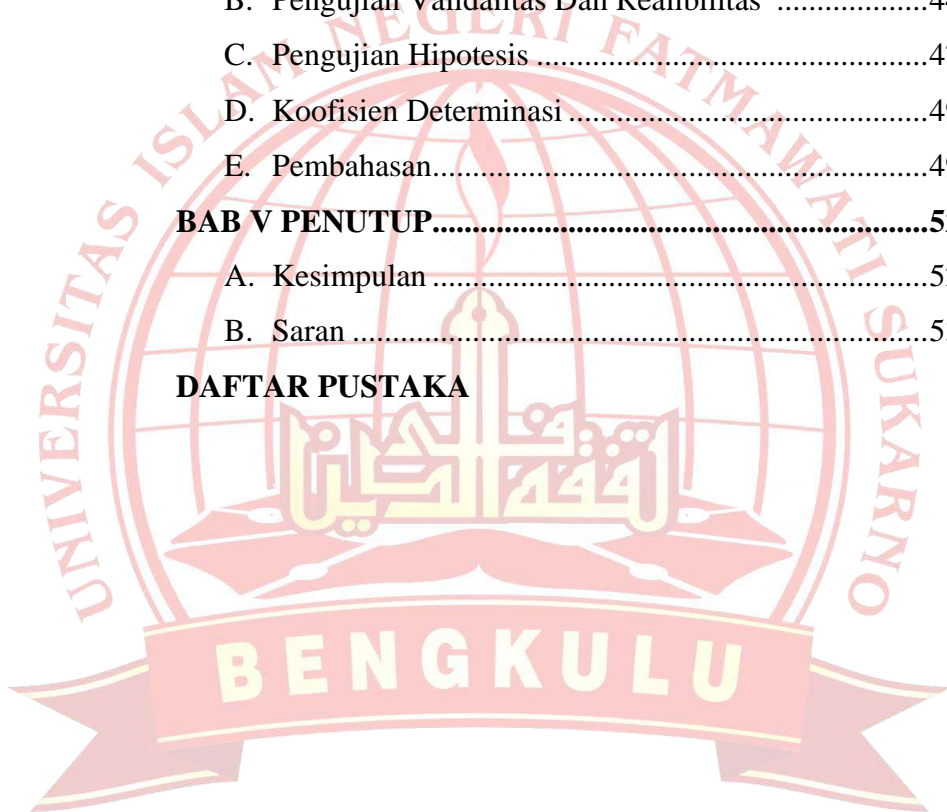
**Anggun Permata Sari**  
**NIM. 2011170036**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penelitian Terdahulu .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. Landasab teori.....	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2. Kepercayaan.....	18
3. Kepuasan Konsumen .....	21
B. Kerangka Berfikir Penelitian .....	34
C. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	36

D. Populasi dan Sampel.....	37
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .42</b>	
A. Deskripsi Responden .....	42
B. Pengujian Validalitas Dan Realibilitas .....	44
C. Pengujian Hipotesis .....	47
D. Koefisien Determinasi .....	49
E. Pembahasan.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : From Validasi Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 7 : Nilai Pembimbing I
- Lampiran 8 : Nilai Pembimbing II
- Lampiran 9 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 : LOA
- Lampiran 11 : Bukti Submit
- Lampiran 12 : Dokumentasi Responden
- Lampiran 13: Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 : Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi
- Lampiran 16 : Daftar Hadir Komprehensif
- Lampiran 17 : Nilai Ujian Komprehensif