

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umrah adalah ibadah sunnah, sedangkan haji adalah rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan oleh umat Islam yang mampu. Salah satu negara utama pengirim jamaah haji ke Arab Saudi adalah Indonesia. Demikian pula, ibadah umrah tahunan memberikan pemerintah Indonesia pengaruh negosiasi yang signifikan di berbagai bidang seperti perdagangan, penginapan, transportasi, kesehatan, dan nasihat mengenai ibadah haji dan umrah.¹

Bagi setiap muslim yang memenuhi syarat, menunaikan ibadah haji dan umrah merupakan ibadah wajib. Ada dua aspek kegiatan haji dan umrah yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya: syarat pelaksanaannya pada saat jamaah berada di negara asalnya dan Mekkah. Terkait standar layanan, Indonesia menawarkan beragam layanan, termasuk pemrosesan dokumen terkait haji dan umrah, penyaringan calon jamaah, serta penawaran penasihat dan perlengkapan keagamaan. Sementara itu, pelayanan adalah hal yang lumrah dalam ibadah haji dan umrah.²

¹ Muhammad Alam Agustian, *Efektivitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 2019 Pada Pt. Travel Sahara Dzumira Internasional Di Bogor, Skripsi*, 2021.

² Azis Fathoni Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)', *Journal Of Management*, 2.No 2 (2016), 4-6.

Pelayanan haji dan umrah yang baik memungkinkan Travel menenangkan dan memuaskan jamaahnya, meningkatkan persepsi jamaah terhadap perusahaan. Hal ini menjadikan pelayanan Haji dan Umroh sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan masyarakat dalam Berwisata. Tujuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan jamaah dalam hal pelayanan profesional di bidang penyelenggaraan haji dan umrah dapat terpengaruh jika layanan tersebut tercapai secara efektif.

Untuk membangun basis pelanggan setia bagi agen perjalanan, pelayanan yang baik harus memuaskan pelanggan. Hanya dengan cara itulah jamaah dapat mengabdikan pada bisnis perjalanan itu sendiri. Sebaliknya, jemaah akan sangat dirugikan jika pelayanannya di bawah standar. Selain pelayanan itu sendiri, ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memuaskan klien: memiliki staf yang berpengalaman, memiliki sarana dan prasarana kelas satu, menawarkan berbagai pilihan produk, bertanggung jawab kepada klien hingga permasalahannya terselesaikan, menjamin kerahasiaan kepada klien, dan memiliki keahlian untuk menawarkan layanan terbaik kepada klien.³

Perbedaan antara apa yang konsumen harapkan dan apa yang mereka terima menentukan kebahagiaan dan kepercayaan konsumen. Jika harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui, mereka akan merasa puas dan mengembangkan sikap percaya; sebaliknya, jika harapan mereka tidak terpenuhi atau terlampaui,

³ Buddy, Tabroni, And Fahrudin Salim, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur)', *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4.2 (2019), 110–25.

mereka tidak akan puas dan bahkan mungkin mengembangkan sikap tidak percaya. Dalam situasi ini, industri harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan tidak berpindah ke industri lain untuk mendapatkan kebutuhannya.

Menawarkan layanan terbaik dapat membantu Anda menarik klien baru, menarik mereka yang belum mencoba barang dan layanan kami, dan mempertahankan orang-orang yang Anda miliki saat ini. Pelayanan yang baik menciptakan faktor unik dan pembeda antara barang yang kami sediakan dan produk yang ada di pasaran karena meningkatnya penipuan perjalanan telah membuat calon jamaah kurang mempercayai perusahaan perjalanan yang sudah mapan. Biro perjalanan wisata yang menangani ibadah haji dan umrah perlu memiliki manajemen pelayanan yang efektif dan tepat untuk mencegah hal tersebut.⁴

Akibat daya tarik yang kuat dari mulut ke mulut, pelanggan yang puas dapat menjadi iklan untuk memperbesar produk kita. Berdasarkan jumlah umat Islam di Indonesia, pelaksanaan ibadah haji sangat rendah. Lambat laun, antrian haji reguler semakin terlihat. Mengingat sejarah panjang salat Islam, umat Islam di Indonesia diwajibkan untuk lebih sering melaksanakan salat. Hal ini menjadikannya peluang bisnis yang sangat menguntungkan di bidang salat umroh. Namun, terbatasnya sumber daya penyelenggara umroh seringkali

⁴ Molden Elrado, H Srikandi, And Kumadji Edy Yulianto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15.2 (2014), 1-9.

dimanfaatkan oleh mereka yang tidak berkomitmen penuh terhadap tujuan tersebut.

Kejadian di lapangan, seperti keluhan pelanggan, perhatian terhadap pemeliharaan kualitas layanan, dan buruknya pengelolaan bisnis oleh manajemen, menunjukkan bahwa permintaan pelanggan yang kuat tidak diimbangi dengan kinerja layanan yang diberikan. Akibatnya, pelanggan menjadi kurang percaya diri terhadap perusahaan. Jika pihak usaha tidak bisa memberikan pelayanan yang baik, misalnya respon petugas dan pramuwisata terhadap pelanggan saat umrah kurang baik, kualitas bus di bawah standar yang mengakibatkan lag atau AC tidak dingin, menu makanan hambar yang membuat jamaah edan, dan lain-lain, maka jamaah boleh mengambil keputusan. Untuk mengubah rute mereka dan melakukan perjalanan ke lokasi lain. Permasalahan ini juga akan berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan.

Kesehatan seorang jamaah haji adalah suatu aset; tanpanya, perjalanan haji tidak dapat terlaksana dengan baik. Setiap jamaah haji harus mempersiapkan diri sedemikian rupa agar kesehatannya tetap terjaga. Oleh karena itu, hal terpenting yang harus dilakukan adalah mendapatkan evaluasi kesehatan. Mengetahui kondisi kesehatan seseorang saat ini penting dilakukan karena membantu mengidentifikasi, mengantisipasi, dan mengidentifikasi faktor risiko masalah kesehatan serta cara menguranginya. Pemeriksaan kesehatan, pelayanan kesehatan, vaksinasi, surveilans, SKD dan tanggap wabah, pencegahan wabah dan bencana massal, kesehatan lingkungan, dan

pengelolaan kesehatan haji merupakan beberapa kegiatan pelayanan kesehatan haji yang merupakan bagian dari penyelenggaraan kesehatan haji. Selain untuk mendukung penerapan sistem kewaspadaan dini dan respons terhadap kejadian penyakit dan keracunan yang tidak biasa, tujuan penerapan sistem informasi dan surveilans epidemiologi adalah untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan sebagai bahan dalam perencanaan, pengendalian, pemantauan, dan pengendalian. evaluasi pelaksanaan ibadah haji khususnya di bidang kesehatan.⁵

PT. Bahana Sukses Sejahtera adalah pilihan tambahan dari biro umroh Bengkulu. PT. Bahana Sukses Sejahtera didirikan pada tahun 2014 dan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada para tamu Allah yang akan melakukan Umrah dan Haji Khusus. Mereka melakukan ini berdasarkan pengalaman mereka melayani para tamu Allah. Melayani dari Senin hingga Sabtu, kecuali hari minggu, dari pukul 7.30 hingga 17.00. Biro ini memiliki peringkat bintang lima di laman pencarian. Para pelanggan umroh mengatakan bahwa layanan memuaskan, murah, dan mudah dijangkau.⁶

Nilai lebih dari PT Bahana Sukses Sejahtera ini adalah Bahana Sukses Travel, yang telah memiliki pengalaman dalam membantu dan memfasilitasi para Tamu Allah melakukan Umrah ke tanah suci serta berbagai perjalanan dengan berbagai program,

⁵ Desy Rahmita Murdiansyah Herman, Normajatun, 'Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Tengah', 3.No 1 (2018), 6-8.

⁶ 'Travel Umroh Terbaik Haji Plus Dan Furoda', *PT. Bahana Sukses Sejahtera*, 2014.

harga kompetitif, dan jadwal keberangkatan yang jelas. Selain itu, travel ini menyediakan berbagai paket perjalanan ibadah haji dan lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan kemampuan jamaah tanpa mengurangi kualitas layanan. Suatu hal yang menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar berupaya melakukan pendekatan secara psikologis dan mengkombinasikan keunggulan unggulan mereka untuk terus dapat menarik kepuasan konsumen sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan kepada diri konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk memilih topik penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji dan Umroh di PT. Bahana Sukses Sejahtera.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah di PT. Bahana Sukses Sejahtera kota bengkulu ?
- b. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah di PT. Bahana Sukses Sejahtera kota bengkulu ?
- c. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah di PT. Bahana Sukses Sejahtera kota bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji dan umroh di PT. Bahana Sukses Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan bagi para jamaah haji dan umrah.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jamaah haji dan umroh di PT. Bahana Sukses Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan bagi para jamaah haji dan umrah.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah haji dan umroh di PT. Bahana Sukses Sejahtera dalam meningkatkan kepuasan bagi para jamaah haji dan umrah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Untuk umum

Dapat dijadikan referensi atau rujukan tambahan dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat pengetahuan tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah di PT. Bahana Sukses Sejahtera

- b. Untuk Peneliti

Untuk peneliti dan pihak-pihak yang terkait dapat mengambil manfaat dari hasil penelitian dan menambah wawasan dan wawasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji dan umrah jika suatu hari penulis terjun di dunia bisnis travel haji dan umrah.

c. Untuk objek penelitian

Dapat digunakan sebagai bahan acuan serta evaluasi untuk memperkaya pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap jamaah serta dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan langkah bijaksana dalam masa yang akan datang.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzia Ramadania yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji di PT. Silver Silk cabang Tembilihan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif karena hasil data yang didapat merupakan kumpulan dari angka-angka. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang diolah dengan program SPSS 26 for windows. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan 22 Agustus 2020 - 22 November 2020. Hasil dari regresi menunjukkan nilai t hitung sebesar 7.637 sehingga t tabel sebesar 1.664 lebih kecil dari pada t hitung dengan nilai signifikansi 0,05 yaitu ($0.000 < 0.05$) yang artinya Penelitian yang dilakukan oleh Fauzia Ramadania yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji PT. Silver Silk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Silver Silk. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah jamaah umrah dan haji di PT. Silver Silk cabang Tembilihan. Sedangkan objek penelitiannya adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengaruh yang signifikan antara kualitas

elayanan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada pendekatannya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alam Agustian yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh yang ada dalam standar program pelayanan yang ditetapkan pemerintah, dan apakah sudah efektif pelayanan yang diberikan oleh PT. Travel Sahara Dzumira Internasional tersebut. Sedangkan untuk metode penulisan dalam skripsi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang bentuknya tertulis atau pun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Adapun pengumpulan data ini dilakukan dengan observasi atau pengamatan, Wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa keseluruhan program layanan yang diberikan oleh PT. Sahara Djumira Internasional telah mengikuti standar layanan minimal haji dan umrah yang ada di dalam peraturan menteri agama. Perbedaan dari penelitian ini terletak dari objek penelitiannya dan jenis pendekatannya, sedangkan persamaannya terletak pada subjek penelitiannya.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Rita Kasturiani yang bertujuan untuk menjelaskan (1) pengaruh kualitas pelayanan

⁷ Fauzia Ramadania, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Dan Haji (Studi Pt. Silversilk Cabang Tembilahan)', 2021.

⁸ Muhammad Alam Agustian, 'Efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 2019 Pada Pt. Travel Sahara Dzumira Internasional Di Bogor?', 2021.

terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun, (2) pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun, (3) pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data angket. Subjek penelitian menggunakan sampel sebanyak 60 responden yang diperoleh dari perhitungan dengan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah 1 dan 2 menggunakan analisis regresi linier sederhana, sedangkan untuk menjawab rumusan masalah 3 menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa: (1) Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun karena $t_{hitung} > t_{tabel} (11,700 > 2,002)$, atau besarnya pengaruh adalah 70,2%, maka H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. (2) Secara parsial ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun karena $t_{hitung} > t_{tabel} (3,489 > 2,002)$, atau besarnya pengaruh adalah 17,4%, maka H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. (3) Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun. Karena $F_{hitung} > F_{tabel} (70,043 > 3,16)$, atau besarnya pengaruh adalah 71,1%, maka H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Perbedaan penelitian

ini terletak pada objek penelitiannya , sedangkan persemaanya terletak pada jenis pendekataanya.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Buddy,Tabroni,Fahrudin salim yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada reputasi perusahaan pada travel umroh di Jakarta Timur. Sampel penelitian sebanyak 160 responden dari 5 travel Umroh yang diteliti. Teknik pengambilan sampel menggunakan quota sampling yaitu setiap travel mendapat quota sebanyak 32 sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modelling (SEM) yang diolah dengan Software LISREL. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan.Sedangkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap reputasi perusahaan.Adapun variabel kepuasan pelanggan berpengaruh sigifikan terhadap reputasi perusahaan pada Biro Travel Umroh di Jakarta Timur. Perbedaan penelitian ini terletakpada objek penelitiannya, sedangkan persamaan penelitian ini terletak pada jenis pendekatannya.¹⁰

⁹ Rita Kasturiani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pt. Barokah Jaya Tour And Travel Madiun', 2018.

¹⁰ Fahrudin Salim Buddy, Tabroni, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur)', *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 4.No 2 (2019), 1.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad In'amul Chulaifi¹, Endang Setyowati yang bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap konsumen kepuasan (Y) Pelayanan Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya, pengaruh Tarif Persepsi (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dan Perjalanan Umroh Pelayanan haji di PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya dan Pengaruh Kepercayaan (X 3) terhadap kepuasan konsumen (Y) jasa perjalanan haji dan umroh pada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya dan pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan persepsi kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan layanan perjalanan haji dan umroh di PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan alat hitung versi SPSS 24.0 dengan mengambil sampel sebanyak 60 responden dari konsumen jasa perjalanan haji dan umrah di PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. Pengambilan data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling ketika penyebaran kuesioner dilakukan. Hasil dari ini penelitian diperoleh melalui perhitungan menggunakan uji t SPSS bahwa pada variabel bebas layanan kualitas (X 1) besarnya nilai signifikansi $0,004 < 0,005$, hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel bebas kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa perjalanan haji dan umroh pada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. Variabel bebas yang kedua yaitu persepsi harga (X2) tersebut besarnya nilai signifikansi sebesar $0,100 > 0,005$ hal ini menunjukkan

bahwa H0 diterima dan ditolak, sehingga H1 non variabel persepsi harga (X2) tidak berpengaruh secara parsial kepuasan konsumen yang signifikan terhadap layanan travel haji dan umrah di PT. Berkah Warna Sebariz di Surabaya. Dan variabel kepercayaan (X3) besarnya nilai signifikansinya sebesar $0,729 > 0,005$, hal ini menunjukkan H0 diterima dan ditolak, sehingga H1 bukan variabel persepsi harga (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa perjalanan haji dan Umrah di PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. Berdasarkan analisis korelasi koefisien (R) sebesar 0,575. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan (X 1), variabel persepsi harga (X2), dan kepercayaan (X3) serta kepuasan konsumen (Y) adalah kuat. KITA untuk koefisien determinasi (R²) yang menunjukkan nilai sebesar 0,331 yang berarti demikian sebesar 33,1% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X1), persepsi harga (X 2) dan kepercayaan (X 3). Sedangkan sisanya $100\% - 33,1\% = 66,9\%$ terpengaruh oleh variabel selain model yang diteliti.¹¹

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami pengertian-pengertian dan mempelajari penulisan skripsi, penulisan ini disusun secara sistematis menjadi sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

¹¹ Endang Setyowati² Muhammad In'amul Chulaifi¹, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya', *Jurnal Hasil Penelitian Lppm Untag Surabaya*, 3.No 1 (2018).

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini membahas tentang tinjauan teoritis, pada bab ini meliputi pengertian program dan tujuan program. Konsep pelayanan yaitu pengertian pelayanan, aktivitas pelayanan, bentuk pelayanan, dan sasaran pelayanan. Pengetahuan tentang haji dan umroh dan macam macam haji dan umroh.

BAB III Metode Penelitian

Membahas rancangan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Bab IV Terdiri dari deskripsi responden, deskripsi responden menurut jenis kelamin, responden menurut usia, responden menurut jenis pekerjaan, pengujian validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda, pembahasan.

BAB V Penutup

Bab V berisi penutup yang menyajiakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang telah diberikan.