

ENA PITA SARI  
2011170030



ENA PITA SARI

Program Manajemen Haji dan Umroh  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri  
Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEUNGGULAN  
BERSAING TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH  
(Studi Pada PT Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu)**

*JURNAL*



PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH  
(Studi Pada PT Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu)



FEBI UNFAS  
BENGKULU 2024

Editor:

Romi Adetio Setiawan, M.A., Ph. D  
Kustin Hartini, MM

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEUNGGULAN  
BERSAING TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH  
(Studi Pada PT Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu)**

*Jurnal Ilmiah*



**TUGAS AKHIR**

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

**OLEH:**

**ENA PITA SARI**

**2011170030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
BENGKULU  
2024 M/1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jl. Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu  
Telp. (0736) 51276-51171-51172

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Ena Pita Sari

Nim : 2011170030

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

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, 14 Oktober 2024

Pembimbing 1

Romi Aditio Setiawan, M.A., Ph.D

NIP. 198312172014031001

Pembimbing 2

Kustin Hartini, MM

NIP. 198103022023212021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM

NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfashengkulu.ac.id](http://www.uinfashengkulu.ac.id)

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Ena Pita Sari  
Nim : 2011170030  
Prodi : Manajemen Haji Dan Umroh  
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 18 Oktober 2024

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

Bengkulu, 18 Oktober 2024 M

15 Rabiul Akhir 1446H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Sekretaris


  
**Khairiah Elwardah, M.Ag**  
NIP. 197808072005012008

  
**Katra Pramedika, M.E.I**  
NIP. 198807252020121003

Penguji I

Penguji II

  
**Khairiah Elwardah, M.Ag**  
NIP. 197808072005012008

  
**Citra Liza, M.Si**  
NIP. 198710252020122006

Mengetahui  
Dekan

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Kota Bengkulu (Studi Pada PT. Alhijaz Indowisata 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 sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 24 September 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



Ena Pita Sari  
NIM. 2011170030

## MOTTO

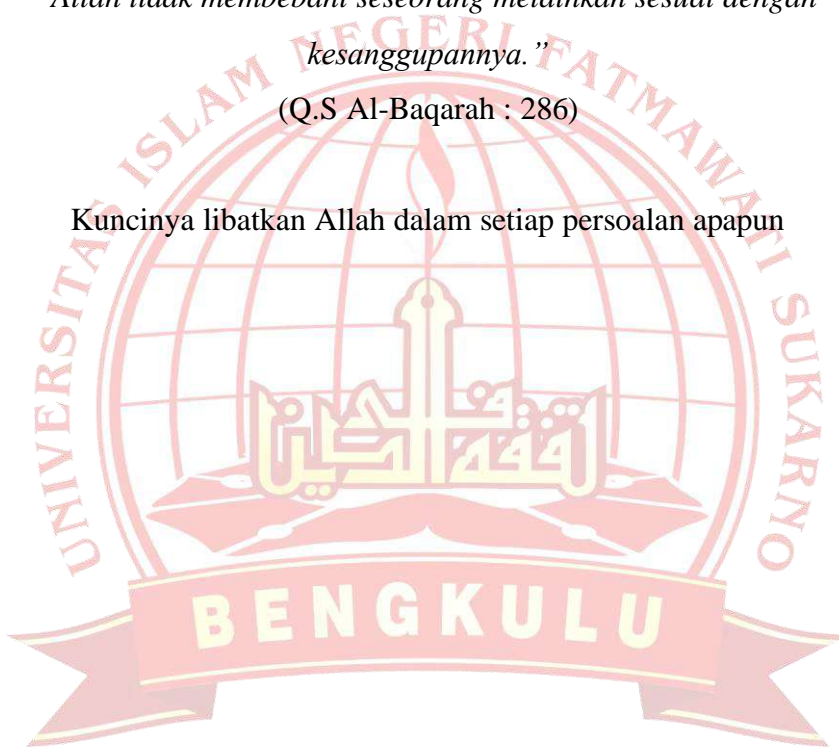
“Setetes keringat orang tuaku seribu langkahku untuk maju”

-Ena Pita Sari-

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*

(Q.S Al-Baqarah : 286)

Kuncinya libatkan Allah dalam setiap persoalan apapun



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah penulis lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang penulis rasakan ini akan penulis persembahkan kepada orang-orang tersayang dan berarti dalam hidup penulis :

1. Cinta pertama dan panutanku Ayahanda Diswantoro, Seseorang yang sangat berharga di hidup penulis yang selalu menjadi penyemangat hidup sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, beliau mampu mendidik anak-anaknya dengan baik, memberikan semangat dan motivasi tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai sarjana dan penulis persembahkan gelar ini untuknya.
2. Pintu surgaku Ibunda tersayang Sunasia, wanita hebat yang sudah melahirkan penulis terimakasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Terimakasih sebesar-besarnya atas segala pengorbanan, perhatian, kasih sayang dan semangat yang tiada hentinya ketika penulis merasa putus asa dan tidak mampu. Beliau menjadi penguat dan pengingat yang paling hebat.
3. Kepada cinta kasih saudara saudariku yaitu Ewi fitra yanti, arik sunandar dan arson sholeh serta saudara saudari ipar yaitu Bobi Rohmi dan Hewi Astita. Terimakasih telah melindungi, menasehati, memberikan doa, dukungan, serta semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat

penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan kebutuhan dalam menyelesaikan kuliah.

4. Kepada nenek tersayang yang sangat ingin melihat penulis sampai ke jenjang sarjana, beliau tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin, tekun, selama menjalankan studi ini, sehingga perkataan beliau yang selalu melekat di ingatan penulis.
5. Keponakan-keponakan tersayang Filbert Pratama, Fania Alsa Bella, Arya Satya Ramadhan, Arka Hertama, Aqila Putri, Arcellio Devanka dan Al-Fatih Runsang, terimakasih atas tingkah lucu kalian yang membuat penulis semangat dan selalu senang.
6. Teman-teman MHU Angkatan 2020 khususnya MHU B yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah, *se you on top guys*
7. Terimakasih untuk semua keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
8. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini dan memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan jurnal ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, sampai akhirnya dapat menyelesaikan jurnal ini Terimakasih banyak sudah bertahan sampai detik ini.



## ABSTRAK

**Pengaruh Kepercayaan dan Keunggulan Bersaing Terhadap  
Kepuasan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Alhijaz  
Indowisata Kota Bengkulu  
Oleh Ena Pita Sari, NIM 2011170030**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan keunggulan bersaing terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling*. Teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Populasi pada penelitian ini adalah 150 jamaah PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, kepercayaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah (Y) (Thitung = 2,524, signifikansi = 0,014). Begitu juga, keunggulan bersaing (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah (Y) (Thitung = 2,966, signifikansi = 0,004). Secara simultan, kepercayaan dan keunggulan bersaing secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah (Fhitung = 8,601, signifikansi = 0,001). Kedua variabel tersebut menjelaskan sebesar 23,22% variasi dalam kepuasan jamaah umrah di PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu.

***Kata Kunci : Keunggulan Bersaing ; Kepercayaan ; Kepuasan.***

## **ABSTRACT**

### ***The Influence of Trust and Competitive Advantage on Umrah Pilgrim Satisfaction (Study at PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu City)***

***By Ena Pita Sari, NIM 2011170030***

*This research aims to determine the influence of trust and competitive advantage on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu City. The research method used is quantitative. Sampling in this research was probability sampling. The technique for determining the number of samples used the Slovin formula. The population in this study was 150 PT congregations. Alhijaz Indowisata Bengkulu City. The sample in this study was 60 respondents using a questionnaire as a data collection tool. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that partially, trust (X1) has a positive and significant effect on congregation satisfaction (Y) (Tcount = 2.524, significance = 0.014). Likewise, competitive advantage (X2) also has a positive and significant effect on congregation satisfaction (Y) (Tcount = 2.966, significance = 0.004). Simultaneously, trust and competitive advantage together have a positive and significant effect on congregation satisfaction (Fcount = 8.601, significance = 0.001). This second variable explains 23.22% of the variation in satisfaction of Umrah pilgrims at PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu City.*

***Keyword : Competitive Advantage ; Trust ; Satisfaction.***

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta Hidayah-Nya yang telah menjadikan Al-Qur'an sebagai petunjuk dan pedoman kehidupan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Jurnal yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu)”**

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Tauladan kita Nabi Muhammad SAW, Keluarga, para Sahabat-Nya yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama islam yang sempurna dan menjadi anugrah serta rahmat bagi alam semesta. Penyusunan Jurnal ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu.

Penyelesaian Jurnal ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan yang banyak dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memfasilitasi dalam menambah ilmu pengetahuan di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

2. Bapak Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan dukungan keberhasilan penulis
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, MM selaku ketua jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Jurnal ini
4. Bapak Adi Setiawan, Lc., M.E.I selaku sekretaris jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Jurnal ini
5. Bapak Romi Adetio Setiawan, M.A., Ph.D selaku pembimbing I yang telah memberikan ide, waktu, semangat dan motivasi serta kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian jurnal ini
6. Ibu Kustin Hartini, MM selaku pembimbing II yang telah memberi ide, pengetahuan, waktu, semangat serta masukan dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan Jurnal ini.
7. Bapak DR, Syaril, S.Sos, M.Pd selaku kepala perpustakaan serta Bapak dan Ibu staff perpustakaan UINFAS Bengkulu yang telah membantu penulis dalam meminjam buku sebagai penunjang penyusunan Jurnal ini.
8. Bapak dan Ibu dosen program studi manajemen Haji dan Umroh Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan agama.
9. Bapak H. Abas Jauhari selaku pimpinan Kepala Cabang PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu dan Ibu Susten Mariani, SE selaku Wakil Kepala Cabang PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu. yang telah

memberikan wadah, Terimakasih sudah mau direpotkan, terimakasih juga atas waktu dan kesempatan kepada saya dalam melakukan penelitian guna penyelesaian Jurnal ini.

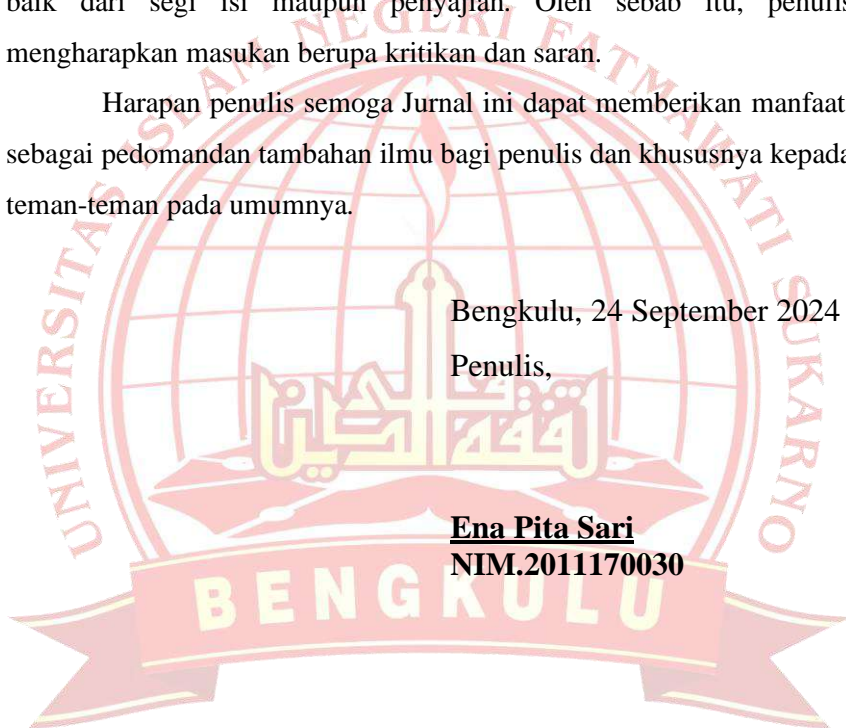
Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan dari segala pihak dinilai ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan penulis, Jurnal ini jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran.

Harapan penulis semoga Jurnal ini dapat memberikan manfaat, sebagai pedoman dan tambahan ilmu bagi penulis dan khususnya kepada teman-teman pada umumnya.

Bengkulu, 24 September 2024

Penulis,

**Ena Pita Sari**  
**NIM.2011170030**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Penelitian Terdahulu.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	19
1. Kepuasan Konsumen .....	19
2. Kepercayaan .....	24
3. Keunggulan Bersaing.....	28
B. Kerangka Berpikir Penelitian.....	34
C. Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	40
E. Variabel dan Definisi Operasional .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	47
B. Pembahasan .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	41
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia .....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas variabel X1 X2 Y.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Uji X1.....	52
Tabel 4.5 Hasil Output Uji Reabilitas X2 .....	53
Tabel 4.6 Hasil Output Uji Reabilitas Y .....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji F Test.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefesien Determinasi.....	61

