



Penulis  
**SATRIAWAN**

Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERJALANAN JAMAAH UMRAH  
PADA PT. ANUGRAH QUBA MANDIRI KOTA BENGKUL**



Editor  
Prof. Dr. H. Supardi, M. Ag  
H. Makmur, Lc., M.A

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERJALANAN  
JAMAAH UMRAH PADA PT. ANUGRAH QUBA MANDIRI  
KOTA BENGKULU**

*(Jurnal)*



**TUGAS AKHIR**

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

**OLEH**

**SATRIAWAN  
2011170039**

**PRODI 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**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu” yang disusun oleh :

Nama : Satriawan

Nim : 2011170039

Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing. Oleh karena itu, tugas akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munajatasyah* Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, \_\_\_\_\_ 2024 M

1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II


  
**Prof. Dr.H. Supardi, M.AG**

**NIP. 196504101993031007**

  
**H. Makmur, Lc.,MA**

**NIP. 197610042023211005**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

  
**Eka Sri Wahyuni, M.M**

**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.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan  
Jamaah Umrah Pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu” yang  
disusun oleh :

Nama : Satriawan  
Nim : 2011170039  
Prodi : Manajemen Haji  
dan Umrah  
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 : Senin  
Tanggal : 07 Oktober 2024

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

Bengkulu, \_\_\_\_\_ 2024 M  
1445H

**Tim Sidang Munaqasyah**

Ketua

Eka Sri Wahyuni, SE.,MM  
NIP. 197705092008012014

Sekretaris

H. Makmur, Lc., MA  
NIP. 197610032023211005

Penguji I

Eka Sri Wahyuni, SE.,MM  
NIP. 197705092008012014

Penguji II

Kustin Hartini, SE., MM  
NIP. 198103022023212021

Mengetahui  
Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag  
NIP. 196504101993631007



## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tugas Akhir dengan judul: “Anlisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan 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 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, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, September 2024M  
Rabiul Awal 1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Satriawan  
NIM. 2011170039

## ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah  
PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu.  
oleh Satriawan, 2011170039

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jamaah ibadah umrah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Reseach*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, dan Kredibilitas pada PT. Anugrah Quba Mandiri telah dikatakan baik karena telah menuntun jalannya rangkaian ibadah umrah dengan andal, cepat tanggap dalam melayani administrasi, fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan, peduli kepada jamaah ibadah umrah dengan dengan memberikan rasa aman bebas bahaya dan resiko dengan memberikan asuransi kecelakaan dan kesehatan. dan kredibilitas PT. AQM perlu diperbaiki kembali dengan melihat transaksi keuangan yang dilakukan oleh jamaah agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Umrah*



## ***ABSTRACT***

Analysis Of The Quality Of Umrah Pilgrim Travel Services At  
Pt. Anugrah Quba Mandiri Bengkulu City  
By Satriawan, NIM 2011170039

This research aims to find out the quality of service provided by PT. Quba Mandiri's gift from Bengkulu City to Umrah pilgrims. The type of research used is field research (Field Research) with a qualitative approach. This research shows the results that Reliability, Responsiveness, Physical Evidence, Empathy and Credibility at PT. Anugrah Quba Mandiri has been said to be good because it has guided the Umrah pilgrimage series reliably, is responsive in serving administration, the facilities are as promised, cares for Umrah pilgrims by providing a sense of security free from danger and risk by providing accident and health insurance. and the credibility of PT. AQM needs to be improved again by looking at the financial transactions carried out by the congregation so that no party feels disadvantaged.

*Keywords: Service Quality, Umrah*



## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Fa inna ma’al ‘usri yusra, inna ma’al-‘usri yusra”

“Karena Sesungguhnya Setelah Kesulitan  
Itu Ada Kemudahan”

(Q.S. Al-insyirah: 5-6)

“Apapun Yang Membuatmu Sakit Tapi Tak  
Membuatmu Mati, Itulah Yang Membuatmu Kuat”

(Satriawan)





## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan :

1. Teruntuk Ibuku Rosmiana dan Ayahku Sumardi. Yang telah mengiringi segala perjuanganku dengan do'a, nasihat, pengorbanan, serta dukungan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan sehingga saya dapat menyelesaikan Studi S1 di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana Skripsi ini akhirnya selesai.
2. Saudara-saudaraku tercinta Septi Agriani dan Anisa Rizki yang selalu memberi semangat dan dukungannya, hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Supardi, M. Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Makmur, Lc., M.Ag selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Pembimbing akademik.
4. Kepada Bapak dan Ibu Dosen serta semua staff yang selalu memberikan ilmu, pengarahn yang baik secara langsung ataupun tidak langsung.
5. Untuk PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu yang telah memberikan Full Suport atas pemberian izin penelitian sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman mahasiswa/i utamanya dari Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2020 terimakasih atas dukungan dan kerja samanya selama menempuh

pendidikan dan penyelesaian penyusunan skripsi ini, sukses selalu untuk kedepannya.

7. Almamaterku tercinta Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu tempat menuntut ilmu.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah (pelayanan) dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Jurusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno 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. Dr. Supardi M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, bimbingan, motivasi, semangat dengan penuh kesabaran.

3. Eka Sri Wahyuni, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
4. Makmur, Lc., M.Ag selaku Pembimbing II, yang telah memberikan dukungan, bimbingan, motivasi, dan semangat, serta bersedia untuk meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan menguasai pendidikan saya untuk menuntut ilmu dijenjang yang lebih tinggi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Staff, Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi dan keamanan serta kebersihan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini saya menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh

karena itu, saya mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis kedepan.

Bengkulu, 7 Oktober 2024 M/  
Rabiul Akhir 1446 H

Penulis,

Satriawan  
NIM. 2011170039



## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>               | <b>i</b>     |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>      | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>           | <b>iii</b>   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>         | <b>iv</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                     | <b>v</b>     |
| <b>ABSTRACT .....</b>                    | <b>vi</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                       | <b>vii</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                  | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>               | <b>x</b>     |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                   | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR TABLE .....</b>                | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>              | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                 |              |
| A. Latar Belakang Masalah.....           | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                 | 7            |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 7            |
| D. Kegunaan Penelitian.....              | 7            |
| E. Penelitian Terdahulu .....            | 8            |
| F. Metode Penelitian .....               | 17           |
| 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian ..... | 17           |
| 2. Waktu dan Tempat Penelitian .....     | 17           |
| 3. Informan Penelitian .....             | 17           |

|  |    |
|--|----|
| 4. Sumber Data.....                            | 17 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data .....               | 18 |
| 6. Teknik Analisis Data .....                  | 19 |
| G. Sistematika Penelitian .....                | 20 |
| <b>BAB II: KAJIAN TEORI</b>                    |    |
| A. Kualitas Pelayanan.....                     | 21 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....         | 21 |
| 2. Indikator Pelayanan.....                    | 22 |
| B. Umrah.....                                  | 23 |
| 1. Syarat Umrah .....                          | 24 |
| 2. Rukun Umrah .....                           | 24 |
| 3. Kewajiban Umrah .....                       | 24 |
| <b>BAB III: GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b> |    |
| A. Profil Travel AQM.....                      | 25 |
| B. Visi dan Misi Travel AQM .....              | 26 |
| C. Struktur Organisasi PT. AQM.....            | 28 |
| <b>BAB IV: HASIL PENELITIAN</b>                |    |
| A. Data Informan .....                         | 31 |
| B. Kualitas Pelayanan PT. AQM .....            | 32 |
| 1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....      | 31 |
| 2. Daya tanggap ( <i>responsive</i> ).....     | 38 |
| 3. Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ).....       | 41 |
| 4. Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....             | 49 |
| 5. Kredibilitas ( <i>Kredibility</i> ).....    | 53 |

**BAB V: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....59

B. Saran-Saran .....60

**DAFTAR PUSTAKA.....62**





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Perkembangan Jamaah Umrah.....5

Tabel 1.2: Data Informan .....30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .....28



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 9 : Lembar Nilai Pembimbing 1
- Lampiran 10 : Lembar Nilai Pembimbing 2
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 12 : Letter Of Acceptance (LOA)
- Lampiran 13 : Lembar Saran Penguji 1
- Lampiran 14 : Lembar Saran Penguji 2
- Lampiran 15 : Dokumentasi