



Penulis
LISTI WAHYU NINGSI

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET UMROH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH PADA PT AL-HIJAZ KOTA BENGKULU

AHJ
Alhijaz Tour & Travel
PT. Alhijaz Indowisata
Bengkulu



Editor
Dr. Desi Isnaini, M.A
Kustin Hartini, M.M

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PAKET UMROH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
JAMAAH PADA PT AL-HIJAZ KOTA BENGKULU**

Jurnal ilmiah



Diajukan Sebagai Peryaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

LISTI WAHYU NINGSI
NIM. 2011170027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SOEKARNO BENGKULU**

2025 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

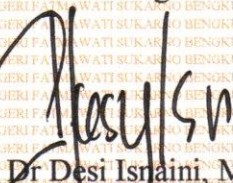
Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga paket umroh terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh pada PT Al-hijaz kota Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Listi Wahyu Ningsi
Nim : 2011170024
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

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

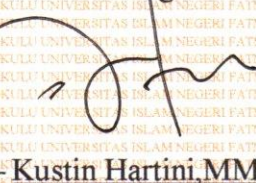
Bengkulu, Januari 2025M
Rajab 1446 H

Pembimbing 1


Dr. Desi Isnaini, MA

NIP. 197412022006042001

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
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0376) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Akhir yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan harga paket umroh terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh pada PT Al-hijaz kota Bengkulu

yang disusun oleh:

Nama : Listi Wahyu Ningsi

Nim : 2011170027

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang

Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam

Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Januari 2025

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,

Januari 2025M

Rajab 1446 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

Khairiah Elwardah, M.Ag

Kustin Hartini, MM

Nip. 197808072005012008

Nip. 198103022023212021

Penguji 1

Penguji 2

Khairiah Elwardah, M.Ag

Evay Stiawan, MM

Nip. 197808072005012008

Nip. 199203202019031008

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Listi Wahyu Ningsih
Nim : 2011170027
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada Pt. Al- Hijaz Kota -Bengkulu”. Secara keseluruhan adalah hasil Skripsi/karya saya sendiri, bagian tertentu yang dirujuk sebelumnya.

Bengkulu, Desember 2024

Pembuat Pernyataan

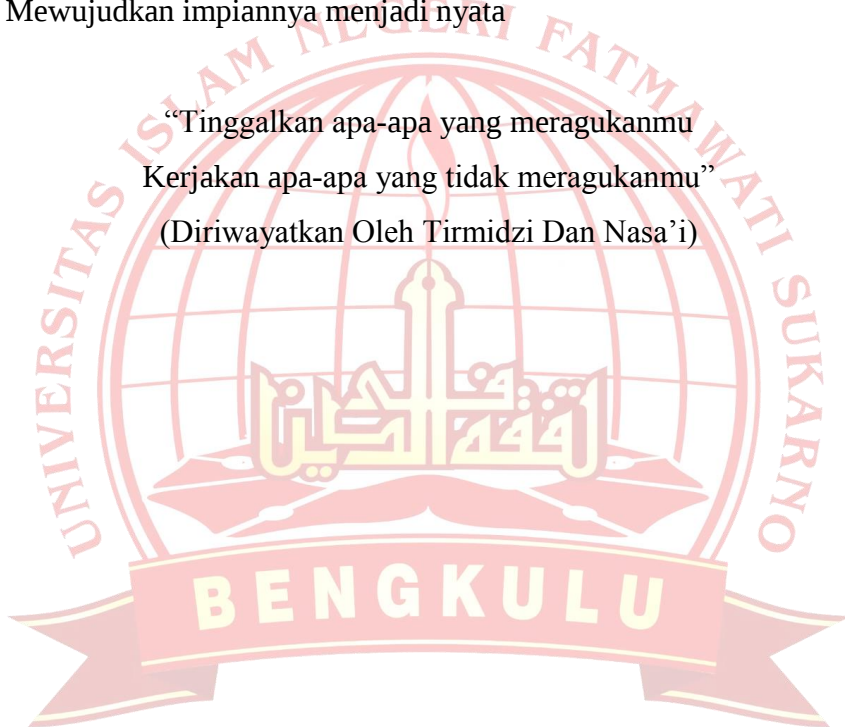


Listi Wahyu Ningsih
NIM.2011170027

MOTTO

Berangkat dengan penuh keyakinan
Bejalan dengan penuh keikhlasan
Istiqamah dalam menghadapi cobaan
Hanya orang-orang hebat yang bisa
Mewujudkan impiannya menjadi nyata

“Tinggalkan apa-apa yang meragukanmu
Kerjakan apa-apa yang tidak meragukanmu”
(Diriwayatkan Oleh Tirmidzi Dan Nasa’i)



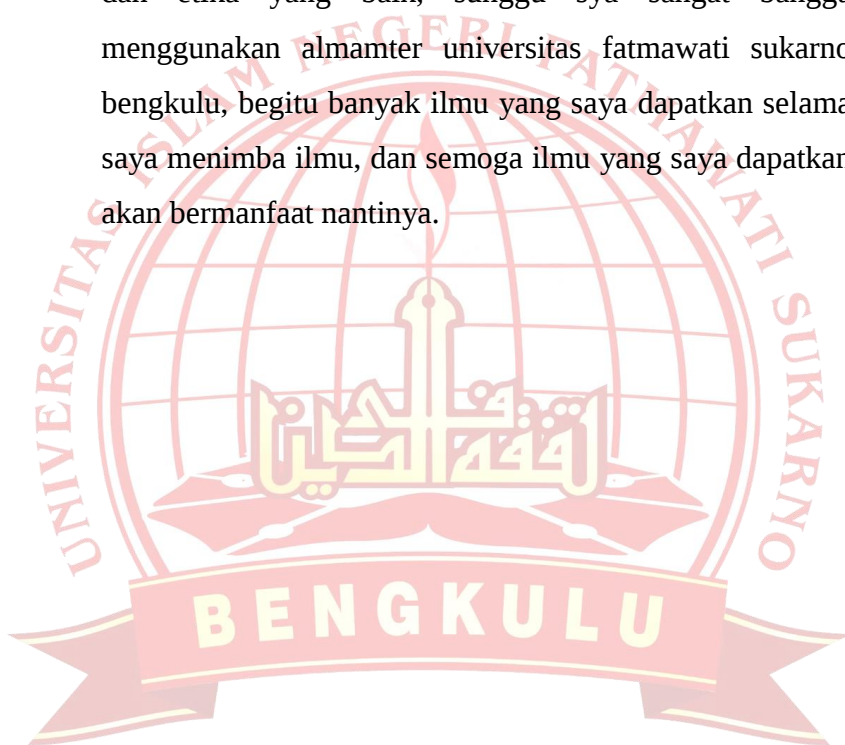
PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan :

1. Untuk kedua orang tuaku, yang sangat saya sayangi sebagai rasa syukur dan terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ayahku (Sapirin), dan ibuku (Nopianti), untuk kedua orang tuaku kuucapkan terimakasih atas kasih syangmu yang tiada batas, karna kalian telah mengajarkanku banyak hal dan nilai nilai dalam kehidupan, mungkin karya kecil ini belum bisa membalas semua jasamu namun semoga ini menjadi awal untuk bisa membuat ayah dan ibu bahagia.
2. Untuk kedua adik kandungku M.Rizal Efendi dan Kiki Prasetyo, terimakasih telah memberi warna dalam hidupku terimakasih atas do'a-do'a tulus yang kau panjatkan. Dan semoga ini bisa memotifasi n menjadi contoh untuk kalian berdua.
3. Untuk rekan dan sahabat seperjuangan angkatan tahun 2020 jurusan manajemen haji dan umroh fakultas ekonomi dan bisnis islam yang tidak bisa penulis sebut satu persatu, terimakasih atas kebersamaannya, memberi banyak cerita dan pengalaman dan semoga sukses dimanapun kita berada.
4. Kepada kedua dosen pembimbingku ibu Dr. Desi Isnaini, M.A dan ibu Kustin Hartini, M.M terimakasih atas bantuan dan, bimbingan dan suport selama proses

penyusunan skripsi ini berlangsung.

5. Kepada ibu bapak dosen dan seluruh staf yang tdk bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu ilmu yang telah diajarkan kepada kami.
6. Almamater yang telah menempahku mengajarkan prilaku dan etika yang baik, sungguh sya sangat bangga menggunakan almamter universitas fatmawati sukarno bengkulu, begitu banyak ilmu yang saya dapatkan selama saya menimba ilmu, dan semoga ilmu yang saya dapatkan akan bermanfaat nantinya.



ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Umroh Terhadap
Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada

PT. Al- Hijaz Kota Bengkulu

Oleh: Listi Wahyu Ningsih, NIM: 2011170027

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga paket umroh, serta kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu. Dengan metode yang digunakan kuantitatif pengumpulan data melalui kuisisioner terhadap 30 responden yang merupakan pengguna jasa. Instrumen survei terstruktur digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap pengaruh kepercayaan, harga paket umroh dan kepuasan jamaah umrah. data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, harga dengan tingkat kepuasan jamaah umrah, serta untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan harga dengan tingkat kepuasan jamaah umrah secara bersama-sama. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk memastikan keabsahan atau keandalan suatu instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan, harga, serta kualitas dan harga bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Dimana kualitas pelayanan ($t = 0,031 < 0,05$), harga ($t = 0,027 < 0,05$), dan nilai stimultan ($f = 0,012 < 0,05$).

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Jamaah Umrah*

ABSTRAC

*The Influence of Service Quality and Umrah Package Price
on the Level of Umrah Pilgrim Satisfaction at
PT. Al-Hijaz Bengkulu*

City By: Listi Wahyu Ningsih, NIM: 2011170027

This study aims to determine the effect of service quality, umrah package price, and service quality and price together on the level of satisfaction of umrah pilgrims at PT. Al-Hijaz, Bengkulu City. With the method used quantitative data collection through questionnaires to 30 respondents who are service users. Structured survey instruments are used to measure respondents' perceptions of the influence of trust, umrah package prices and umrah pilgrim satisfaction. The collected data are analyzed using multiple linear regression analysis to determine the relationship between service quality, price with the level of satisfaction of umrah pilgrims, and to determine the relationship between service quality and price with the level of satisfaction of umrah pilgrims together. Validity and reliability tests are used to ensure the validity or reliability of a research instrument. The results of the study show that service quality, price, and quality and price together have a significant influence on the satisfaction of Umrah pilgrims. Where service quality ($t = 0.031 < 0.05$), price ($t = 0.027 < 0.05$), and stimulus value ($f = 0.012 < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Price, Umrah Pilgrim Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsidengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada Pt. Al- Hijaz Kota Bengkulu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda nabi besar muhammad Saw, yang telah berjuang untuk mengajarkan ajaran islam sehigga umat islam mendapatkan petunjuk kejalan yang benar baik didunia maupun diakhirat, yang sama kita nantikan syafaatnya di yaumil akhir nanti.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi manajemen haji dan umrah fakultas ekonomi dan bisni islam universitas isalam negri fatmawati sukarno (UINFAS) bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

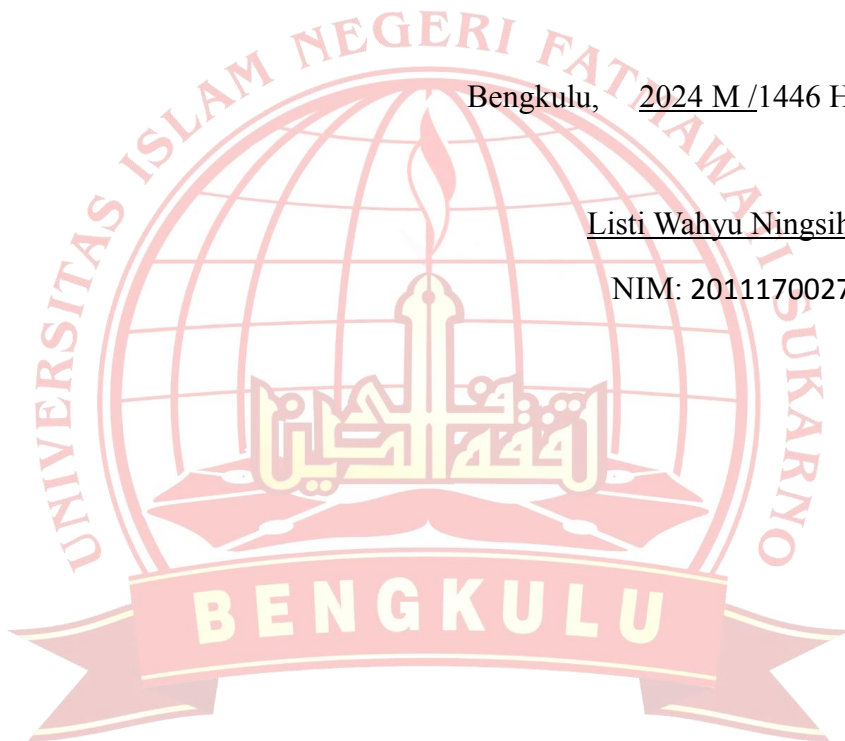
4. Kustin Hartini, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
5. Khairiah Elwardah, M.Ag, selaku Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
6. Dr. Desi Isnaini MA. selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.
7. selaku Pembimbing II, ibu kustin Hartini,MM yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
8. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
9. 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.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, 2024 M /1446 H

Listi Wahyu Ningsih

NIM: 2011170027



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRAC.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Tingkat Kepuasan.....	18
B. Kualitas Pelayanan.....	27

C. Harga	36
D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan jamaah	47
E. Kerangka Konseptual	47
F. Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	51
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	53
E. Variabel dan Definisi Operasional	55
F. Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Objek Penelitian	61
B. Hasil Penelitian	62
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Linieritas.....	63
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4. Uji Parsial (t)	66
5. Uji Simultan (f).....	67
6. Uji Koefisien Regresi Berganda	67
7. Uji Koefisien Determinasi	68
C. Pembahasan.....	69

BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
 DAFTAR PUSTAKA.....	 76

