

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan ibadah yang amat dirindukan Oleh setiap umat islam, bahkan orang yang telah menunaikanHaji berkali-kali sekalipun. Antusias masyarakat untuk berhaji tinggi, sehingga pemerintah berinisiatif untuk Melakukan penyelenggaraan ibadah haji.¹ Haji merupakan rukun islam yang kelima, yang diwajibkan bagi segenap kaum Muslim yang “Mampu” melaksanakannya sekali seumur hidup. Kewajiban ini didasarkan kepada firman Allah yang berbunyi:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمُ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِ

Artinya : “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam IbrahimBarangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (QS. Ali Imran ; 97).

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Karena haji merupakan

¹Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*. (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), h. 386-387

kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan ia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya dilakukan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunnah yaitu ibadah umrah.²

Ibadah umrah merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci (Mekkah). tempat lain seperti makam Nabi Muhammad SAW di Madinah tepatnya di Masjid Nabawi dan tempat sejarah peradaban Islam lainnya. Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan *tawaf*, *sa'i*, mencukur habis memendekkan rambut, dan *ihram*.³

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi, sedangkan *Mu'tamir* bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus.

² M.Nashiruddin Al-Albani, *Ringkasan Shahih Bukhari*, (Depok, Gema Insani 2003), h.306

³ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2009) cet1, h.10

Hadist riwayat Abu Hurairah r.a. menuturkan bahwa umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya.

لَيْسَ الْمَبْرُورُ وَالْحَجُّ بَيْنَهُمَا، لِمَا كَفَّارَةُ الْعُمْرَةِ إِلَى الْعُمْرَةِ
الْجَنَّةُ إِلَّا جَزَاءُ لَهُ

Artinya: Umrah ke umrah adalah penghapus dosa antara keduanya, dan haji yang mabrur tidak ada pahala baginya selain Surga.⁴

Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tanggung Jawab Pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah Berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan Perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, Bimbingan ibadah haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, Keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan Oleh calon jamaah haji.⁵

Penyelenggaraan Ibadah haji Merupakan tugas nasional karena menyangkut nama baik dan Martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan Berlangsung dalam waktu yang terbatas, penyelenggaraan Ibadah haji memerlukan manajemen dan sistem yang baik Agar tertib dan lancar. Oleh karena itu, Ibadah haji

⁴<https://almanhaj.or.id/1538-keutamaan-haji-dan-umrah.html>(diakses,23 desember, 2024)

⁵ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyalami selat-buluk ibadah islam*, (Jakarta, Prenada Media, 2003), h.227

merupakan kegiatan yang penting dan memerlukan adanya pengelolaan khusus.⁶

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dalam penyelenggaranya tidak Ditangani langsung oleh pemerintah. Maka peluang inilah yang dilirik oleh travel Penyelenggara haji dan umrah berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan paket dan program umrah yang Menarik, meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan Fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularita Travel haji dan umrah adalah salah satu lembaga yang bergerak dalam Bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada Jamahnya agar dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin Kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara travel yang semakin ketat dan Sengit.⁷

Travel haji adalah pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh, dan dapat melibatkan perjalanan haji dan umrah, dan dapat menjadi salah satu cara atau round trip. Travel haji juga dapat mencakup menginap yang relatif singkat. Jadi pada intinya travel adalah sebuah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang untuk sebuah tujuan tertentu. Karena banyak sekali orang-orang yang menyukai perjalanan jauh dari suatu

⁶ Helien, Fsher. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2004. h. 7

⁷ Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148

tempat ketempat lain nya. Pemerintah mengizinkan bagi setiap warga untuk membuka perusahaan agen travel.⁸

Dalam travel haji dan umroh ada dimana suatu manajemen yang membuat Perencanaan untuk memberikan kesempatan kepada jamaah dalam pergi ke Tanah Suci. Agar berkembangnya masyarakat untuk pergi ke Tanah Suci yakni Pelanggan, manajemen harus memperhatikan kualitas pelayanan dari travel Haji Umroh tersebut. Dengan begitu akan banyak sekali calon jamaah yang akan pergi Ke Tanah Suci, bagi perusahaan dia akan mendapatkan keuntungan yakni majunya Perusahaan karena banyaknya calon jamaah umroh yang ikut serta. Keuntungan Bagi calon jamaah yakni mendapatkan pahala nya itu sendiri untuk bekal diakhirat Kelak. Maka manajemen dengan ini harus benar-benar memperhatikan kualitas pelayanan dengan baik agar jamaah terus berdatangan dan merasa puas akan Pelayanan dari perusahaan tersebut.⁹

Dalam perjalanan ibadah haji dan umrah sangat diperlukan suatu agen travel haji dan umrah untuk perjalanan ibadah umrah yang memberikan jasa pelayanan baik kepada para jamaah umrah di indonesia. PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu yang bergerak dibidang travel haji dan umrah menawarkan sebuah

⁸Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 2, (Oktober 2010), h. 167

⁹Risky Irfandi Kusumadani, Achmad Fauzi DH, Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada jamaah Umrah PT. Armina Mabror Kota Blitar Tahun 2012-2016)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 48, No 1, 2017, h. 329

produk yaitu paket haji reguler dan haji plus selain itu Alia Wisata menyediakan juga bagi konsumen yang ingin pergi umrah, paket umrah pun berupa paket umrah reguler dan umrah plus. Hal ini mempengaruhi minat jama'ah untuk memilih paket yang terbaik, dan ada juga beberapa calon jama'ah yang memilih paket reguler di karenakan biaya yang murah dibandingkan paket khusus.¹⁰

Kedua paket ini sangat berpengaruh bagi peminat calon jamaah umrah. Yang membedakan dari kedua paket di atas adalah sebuah pelayanan, jangka waktu dan estimasi biaya. Paket plus memberikan Pelayanan lebih kepada jamaah, tentu sekali dengan pelayanan terbaik membuat jamaah nyaman dalam menjalani ibadahnya, hal ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jama'ah.¹¹ Dan berdasarkan dari hasil observasi awal peneliti di PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu, peneliti menemukan bahwa terdapat penurunan dan peningkatan jumlah jamaah dalam empat tahun terakhir yang peneliti rangkum di dalam tabel dan diagram di bawah ini :

Tabel 1.1
Data Jama'ah PT. Al-Hijaz
Kota Bengkulu (2020-2023)

2020	2021	2022	2023
60	52	70	105

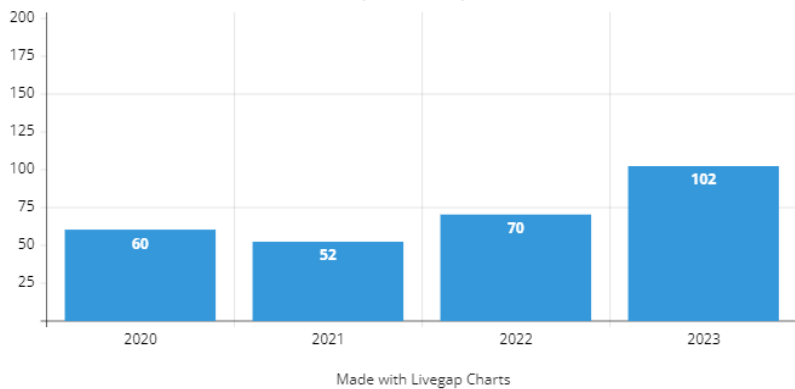
Sumber : Data Penelitian PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu

¹⁰Hasil Obsevasi Awal Peneliti di PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu Pada 15 Mei 2024

¹¹Hasil Obsevasi Awal Peneliti di PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu Pada 15 Mei 2024

Diagram 1.1
Data Jama'ah PT.Al-Hijaz
Kota Bengkulu (2020-2023)

Data Jama'ah PT.Al-Hijaz Kota Bengkulu
(2020-2023)



Sumber : Data Penelitian PT.Al-Hijaz Kota Bengkulu

Berdasarkan dari data empat tahun terakhir ini, bahwasanya terdapat penurunan jumlah jama'ah PT.Al-Hijaz Kota Bengkulu pada Tahun 2021 yakni 52 jamaah, sedangkan di tahun sebelumnya pada Tahun 2020 jumlah nasabah PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu berjumlah 60 jamaah. Sementara pada Tahun 2022 hingga Tahun 2023 terjadi peningkatan jumlah jamaah yang cukup signifikan hingga 102 jama'ah. Meningkatnya jumlah jamaah PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu tentunya tidak bisa terlepas dari biaya, produk, dan kualitas pelayanan yang diberikan PT.Al-Hijaz Kota Bengkulu kepada jamaah.masyarakat

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh Perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Definisi mutu jasa berpusat pada

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian Kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan Perusahaan.¹²

Hal inilah menunjukkan bahwasanya kualitas yang baik tidak Berdasarkan persepsi penyediaan jasa, namun berdasarkan persepsi konsumen kualitas pelayanan berfokus terhadap upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan jamaah umroh dan berakhir pada persepsi jamaah umrah.¹³

Berdasarkan Kenyataan tersebut, menyadari bahwa masyarakat Muslim di Indonesia membutuhkan suatu kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Travel Haji Umrah khususnya PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu dan apa pengaruhnya dari sebuah tingkat kepuasan Jama'ah yang diberikan oleh penyelenggara ibadah Umrah. Alasan penulis tertarik dengan penelitian pelayanan travel PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu adalah ingin mengetahui seberapa puas jama'ah atas pelayanan yang diberikan oleh PT. AL-Hijaz Kota Bengkulu, pada dasarnya produk dari sebuah perusahaan travel adalah sebuah jasa, karena perusahaan memasarkan sebuah jasa yang berupa pelayanan oleh

¹²Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 70

¹³ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, ..., h. 75

karena itu Al-Hijaz Kota Bengkulu harus memberikan sebuah pelayanan yang sangat bagus kepada jama'ah umrah dan haji. Maka penulis tertarik untuk mengangkat karya ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Al- Hijaz Kota Bengkulu”**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah yaitu kualitas dan harga paket.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah berpengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu?
2. Apakah berpengaruh harga paket umrah terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu?
3. Apakah berpengaruh kualitas pelayanan dan harga paket terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang Sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini Adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu
2. Untuk mengetahui apakah harga paket umrah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu
3. Untuk mengetahui apakah berpengaruh kualitas pelayanan dan harga paket terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan Kontribusi baik secara teoritik maupun secara praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan Sumbangan pemikiran bagi pengembangan bidang Keilmuan terkait dengan kualitas pelayanan dan tingkat Kepuasan jamaah. Berguna pula untuk mahasiswa dan Umum, untuk menambah wawasan dan pengetahuan Tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat Kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah umroh pada PT. Al-Hijaz kota Bengkulu.

2. Secara Praktis

A.)Penelitian

Diharapkan dapat memperoleh wawasan, Pengalaman, dan pengetahuan yang berguna Sebagai

bentuk pembelajaran yang komprehensif Dengan menggabungkan teori yang ada dengan Peristiwa yang terjadi di lapangan. Selain itu, untuk Memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian Akhir program studi Manajemen Haji Dan Umroh. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

B.) Lembaga Jasa PT. Al-Hijaz

Dapat dijadikan tolak ukur bagi PT. Al-Hijaz kota Bengkulu dalam hal peningkatan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji Agar lebih baik di masa mendatang.

C.) Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan informasi dan Data kepustakaan dalam mengembangkan ilmu Pengetahuan serta menambah khasanah pemikiran Bagi pembaca berkaitan dengan kualitas pelayanan Yang di terapkan pada PT. Al-Hijaz kota Bengkulu

F. Penelitian Terdahulu

Agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan Validitasnya dan untuk menghindari unsur penjiplakan (plagiat), maka berikut peneliti paparkan beberapa hasil Penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan Penelitian ini. Hasil penelitian tersebut diantaranya sebagai Berikut:

1. Jurnal internasional oleh Andika Ruslan, dkk “Pengaruh Kualitas Pelayanan”, jenis penelitian yang digunakan adalah

penelitian kuantitatif, metode yang digunakan asosiatif. tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah quisioner. Serta tehnik analisis data yang digunakan adalah uji linier berganda. ekhnik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan cluster sampling. Sample dalam penelitian ini berjumlah 198 responden. Penelitian ini bertujuan untuk meliat pengaruh kualiatas layanana, haraga, serta promosi terhadap kepuasan jamaah umrah. Hasil dari penelitian menunjukan variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Jemaah terhadap Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pandi Kencana Murni.¹⁴ Adapun persaman penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada segi objek penelitian yang tengah dikaji yakni kualitas layanan dari sebuah travel umroh dan haji. Sedangkan yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penelitian ini terletak pada jumlah variabel yang diteliti, jenis penelitian , metode, jumlah sampel dan lokasi penelitian.

2. Jurnal nasional oleh Indah Sukma Permatasari Harahap, dkk "Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahab". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam

¹⁴ Andika Ruslan, dkk "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah di Destinasi Haji dan Umrah pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah P T. Pandi Kencana Murni". *international Journal of Marketing & Human Resource Research*. Vol. 05.No. 02April 2024

penelitian ini adalah jamaah Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap dan sampel yang digunakan sebanyak 91 orang dengan menggunakan Purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis pada penelitian ini adalah uji validitas dan realibilitas data, uji normalitas, uji asumsiklasik, uji regresi berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien linier determinasi Hasil penelitian menyatakan bahwa, Penetapan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah. Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah. Serta Secara simultan Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh dan Haji pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap.¹⁵ Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada segi objek penelitian yang tengah dikaji yakni harga dan kualitas layanan dari sebuah travel umroh dan haji Sedangkan yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penelitian ini terletak pada jumlah sampel metode penelitian yang, dan analisis yang digunakan, serta lokasi penelitian.

¹⁵ Indah Sukma Permatasari Harahap, dkk "Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahab". Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah. Vol. 02, No. 02 (2023).

3. Jurnal nasional oleh Emil Jamilatun niswa, dkk “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif , tehnik pengumpulan data menggunakan quisioner, pengolahan data menggunakan regresi linier berganda, jumlah sampel 30 Orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di KBIHU Al-Falah. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan di KBIHU Al- Falah Cicalengka berpengaruh positif terhadap kepuasan jemaah umrah.¹⁶ Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada segi objek penelitian yang tengah dikaji yakni kualitas layanan dari sebuah travel umroh dan haji, serta jenis metode yang digunakan. Sedangkan yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti ini terletak dari penambahan jumlah variable yang diteliti yakni harga , jumlah sampel, serta lokasi penelitian.
4. Annisa Nuradinna “ Pengaruh Kualiatas Pelayaan Terhadap Kepuasan Jamaah umrah di P.T Nokol Nuansa Wisata Bekasi” jenis penelitian yanga digunakan adalah penelitian kuantitatif. Desain penlitian yang digunakan adalah inferesial, dengan jenis penelitian survey Variabel dalam penelitian inikualitas pelayanan. Jumlah sampel yang

¹⁶ Emil Jamilatun niswa, dkk “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah”.Jurnal. MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra Vol. 3 No. 1 (2024) 57-76.

digunakan dalam penelitian sebanyak 100 orang. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jamaah umrah. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.¹⁷ Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada segi objek penelitian yang tengah dikaji yakni kualitas layanan dari sebuah travel umroh dan haji, serta jenis metode yang digunakan. Sedangkan yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti ini terletak dari penambahan jumlah variable yang diteliti yakni harga, jumlah sampel, serta lokasi penelitian.

5. Novianti “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Salma Amanah Wisata kota Metro”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling, jumlah sampel yang digunakan adalah 69 responden, serta pengolahan data menggunakan spss. teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan

¹⁷ Annisa Nuradinna. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di P.T Nekol Nuansa Wisata Bekasi”. (skripsi ; Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

terhadap kepuasan jamaah umrah, namun fasilitas tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan jamaah.¹⁸ Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada segi objek penelitian yang tengah dikaji yakni harga dan kualitas layanan dari sebuah travel umroh dan haji, serta jenis metode yang digunakan. Sedangkan yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti ini terletak pada jumlah variabel yang diteliti, jumlah sampel, serta lokasi penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah maka penulis membagi atas lima bab secara rinci sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, Tinjauan Pustaka dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Bab ini berisikan tentang Pengertian Umrah, Hukum Umrah, Syarat Umrah, Rukun Umrah, Wajib Umrah, adapun juga dengan Pengertian Pelayanan, Dimensi Pelayanan, Desain Pelayanan, Pengertian Kepuasan Pelanggan, Faktor yang

¹⁸ Novianti.” pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Salma Amanah Wisata kota Metro”. (skripsi; institut agama islam negeri Metro, 2023).

Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, Mengukur Kepuasan Pelanggan,

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang langkah yang digunakan dalam mengolah data penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, serta teknik analisis data

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang Analisa Penelitian dari hasil penelitian yang dikaji. Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Jama'ah terhadap Pelayanan yang diberikan oleh PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang Penutup, Kesimpulan dan Saran-saran.