



**PENGARUH FASILITAS PARTISIPASI AGEN TRAVEL  
UMRAH TERHADAP LOYALITAS JAMAAH DIMEDIASI  
OLEH KUALITAS RELASIONAL, PROMOTIONAL  
BENEFIT, DAN RELIGIUSITAS**

**- EVAN STIAWAN -**



**PENGARUH FASILITAS PARTISIPASI AGEN TRAVEL  
UMRAH TERHADAP LOYALITAS JAMAAH DIMEDIASI  
OLEH KUALITAS RELASIONAL, PROMOTIONAL  
BENEFIT, DAN RELIGIUSITAS**



**Disertasi**

Disertasi Diajukan untuk memenuhi  
salah satu syarat untuk memperoleh gelar

**PROGRAM DOKTOR**

Oleh :

**EVAN STIAWAN  
2223780007**

**PROGRAM STUDI ISLAM  
PASCA SARJANA  
UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
2025**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewi Kota Bengkulu 38211

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

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

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evan Stiawan

NIM : 2223780007

Jenjang : Doktor

menyatakan bahwa naskah disertasi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 18 Februari 2025

Saya yang menyatakan,



Evan Stiawan

NIM. 2223780007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewi Kota Bengkulu 38211

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

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

**DEWAN PENGUJI**

**UJIAN TERTUTUP PROGRAM DOKTOR (S3)**

**STUDI ISLAM PASCASARJANA UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Nama : Evan Stiawan

NIM : 2223780007

Disertasi berjudul : Pengaruh Fasilitas Partisipasi Agen Travel Umrah Terhadap Loyalitas Jamaah Dimediasi Oleh Kualitas Relasional, Promotional Benefit, dan Religiusitas.

| NAMA                               | JABATAN              | TANDA TANGAN |
|------------------------------------|----------------------|--------------|
| Prof. Dr. Alfauzan Amin, MA        | Ketua/Penguji        |              |
| Yosy Arisandi, MM, Ph.D            | Sekretaris/Penguji   |              |
| Prof. Dr. H. Khairudin Wahid, M.Ag | Promotor/Penguji     |              |
| Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag         | Co. Promotor/Penguji |              |
| Dr. Nurul Hak, MA                  | Co. Promotor/Penguji |              |
| Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag         | Penguji I            |              |
| Dr. Desi Isnaini, MA               | Penguji II           |              |
| Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd., MM  | Penguji Eksternal    |              |

Diuji di Bengkulu pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Januari 2025

Waktu : 09:00 – 11:00

Hasil/Nilai :

**Keputusan : Lulus Ujian Tertutup**

Bengkulu, 18 Februari 2025

Direktur

**Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag**

NIP. 196405611991031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewi Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
[www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**PENGESAHAN**

Disertasi berjudul : Fasilitas Partisipasi Travel Umrah  
Nama : Evan Stiawan  
NIM : 2223780007  
Program Studi : Studi Islam

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Doktor dalam **Studi Islam**

Bengkulu, 18 Februari 2025  
Rektor,

**Prof. Dr. H. Zulkarnain, M.Pd**  
NIP: 196005251987031003

**BENGKULU**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewi Kota Bengkulu 382111  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
[www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**PENGESAHAN**

Promotor dan Co Promotor Disertasi

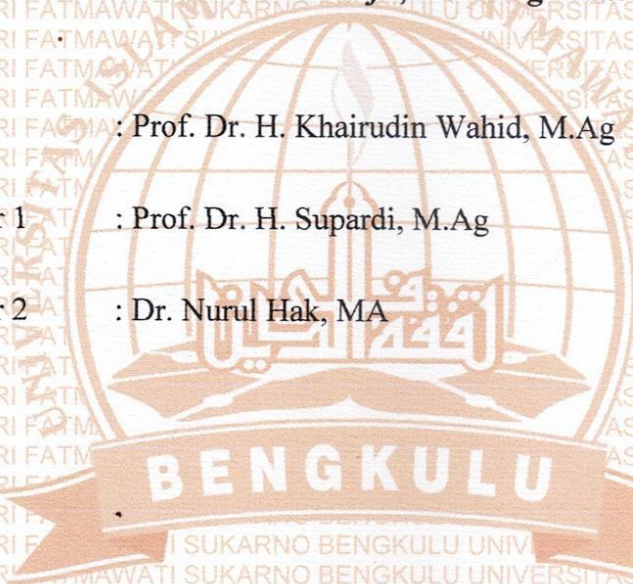
Berjudul:

**Pengaruh Fasilitas Partisipasi Agen Travel Umrah Terhadap**  
**Loyalitas Jamaah Dimediasi Oleh Kualitas Relasional,**  
***Promotional Benefit, dan Religiusitas***

Promotor : Prof. Dr. H. Khairudin Wahid, M.Ag ( )

Co. Promotor 1 : Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag ( )

Co. Promotor 2 : Dr. Nurul Hak, MA ( )



**NOTA DINAS**

Kepada Yth,

Direktur Pascasarjana

UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi yang berjudul:

**PENGARUH FASILITAS PARTISIPASI AGEN TRAVEL  
UMRAH TERHADAP LOYALITAS JAMA'AH DIMEDIASI  
OLEH KUALITAS RELASIONAL, *PROMOTIONAL*  
*BENEFIT*, DAN RELIGIUSITAS**

Yang ditulis oleh:

Nama : Evan Stiawan

NIM : 2223780007

Program : Doktor

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Bengkulu, 18 Februari 2025

Promotor

Prof. Dr. H. Khairudin Wahid, M.Ag

NIP. 196711141993031002

## NOTA DINAS

Kepada Yth,  
Direktur Pascasarjana  
UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi yang berjudul:

**PENGARUH FASILITAS PARTISIPASI AGEN TRAVEL  
UMRAH TERHADAP LOYALITAS JAMA'AH DIMEDIASI  
OLEH KUALITAS RELASIONAL, *PROMOTIONAL*  
*BENEFIT*, DAN RELIGIUSITAS**

Yang ditulis oleh:

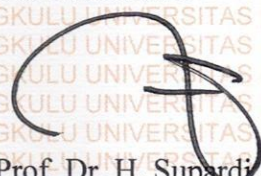
Nama : Evan Stiawan  
NIM : 2223780007  
Program : Doktor

Saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Bengkulu, 18 Februari 2025

Co. Promotor I

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

# **PENGARUH FASILITAS PARTISIPASI AGEN TRAVEL UMRAH TERHADAP LOYALITAS JAMAAH DIMEDIASI OLEH KUALITAS RELASIONAL, PROMOTIONAL BENEFIT, DAN RELIGIUSITAS**

**Evan Stiawan**

**UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu**

## **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji dinamika pengalaman ibadah umrah di kalangan jamaah dari Provinsi Bengkulu yang melaksanakan ibadah umrah pada tahun 2023 hingga 2024. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain lapangan untuk menganalisis hubungan antara fasilitas partisipasi, kualitas relasional, promotional benefit, dan religiusitas terhadap loyalitas jamaah umrah. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dari 385 responden yang melaksanakan umrah pada tahun 2023-2024 di Kota Bengkulu, menggunakan purposive sampling.

Analisis dilakukan dengan Model Persamaan Struktural berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM), yang mencakup pengujian validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel. Penelitian ini menegaskan pentingnya fasilitas partisipatif dalam meningkatkan loyalitas jamaah, dengan manfaat promosi dan kualitas relasional sebagai mediator yang signifikan. Penyelenggara umrah perlu fokus pada pengembangan fasilitas yang relevan untuk meningkatkan pengalaman dan loyalitas jamaah.

*Keywords: Umrah, Loyalty, Relational*

# **THE EFFECT OF UMRAH TRAVEL AGENT PARTICIPATION FACILITIES ON PILGRIMAGE LOYALTY MEDIATED BY RELATIONAL QUALITY, PROMOTIONAL BENEFIT, AND RELIGIOSITY**

**Evan Stiawan**

**UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu**

## **Abstract**

This study examines the dynamics of the umrah experience among pilgrims from Bengkulu Province who performed umrah in 2023 to 2024. This research adopts a quantitative approach with a field design to analyze the relationship between participation facilities, relational quality, promotional benefits, and religiosity to the loyalty of Umrah pilgrims. Primary data were collected through questionnaires from 385 respondents who performed Umrah in 2023-2024 in Bengkulu City, using purposive sampling.

The analysis was conducted with the Partial Least Squares-based Structural Equation Model (PLS-SEM), which includes testing the validity, reliability, and relationship between variables. This study confirms the importance of participatory facilities in increasing pilgrim loyalty, with promotional benefits and relational quality as significant mediators. Umrah organizers need to focus on developing relevant facilities to improve pilgrim experience and loyalty.

*Keywords: Umrah, Loyalty, Relational Marketing*

ت تأثير تسهيلات مشاركة وكلاء السفر للعمرة على ولاء المعتمرين بوساطة جودة العلاقة والفائدة الترويجية والتدين

إيفان ستيوان

أوين فطماواتي سوكارنو بنجكولو

الملخص

تبحث هذه الدراسة في ديناميكيات تجربة العمرة بين المعتمرين من مقاطعة بنجكولو الذين أدوا العمرة في الفترة من 2023 إلى 2024. يتبنى هذا البحث منهجًا كمياً بتصميم ميداني لتحليل العلاقة بين تسهيلات المشاركة وجودة العلاقة والمزايا الترويجية والتدين وولاء المعتمرين. وقد جُمعت البيانات الأولية من خلال استبيانات من 385 مبحوثاً ممن أدوا العمرة في عام 2023-2024م في مدينة بنجكولو، باستخدام العينة الانتقائية. أُجريت التحليلات باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية القائم على المربعات الصغرى الجزئية والذي يتضمن اختبار الصلاحية والموثوقية والعلاقات بين المتغيرات. تؤكد هذه الدراسة على أهمية التسهيلات التشاركية في زيادة ولاء المعتمرين، مع وجود مزايا ترويجية وجودة العلاقات كوسيطين مهمين. يحتاج منظمو العمرة إلى التركيز على تطوير المرافق ذات الصلة لتعزيز تجربة المعتمرين وولائهم.

الكلمات المفتاحية العمرة والولاء، الولاء والعلاقاتية

## KATA PENGANTAR

Dengan segenap puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan pimpinan-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Partisipasi Agen Travel Umrah Terhadap Loyalitas Jamaah Dimediasi Oleh Kualitas Relasional, Promotional Benefit, Dan Religiusitas”**, yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata tiga (S-3) Studi Islam, pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam penyusunan tesis ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa saran serta doa. Untuk itu pada kesempatan yang berharga ini izinkanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Bapak Prof. Dr. Rohimin, M.Ag. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Bapak Prof. Dr. Alfauzan Amin, M.Pd. selaku Kepala Program Studi Program Doktor Studi Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu..
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Doktor Studi Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

Bengkulu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan disertasi ini dan selama kuliah.

5. Kedua orang tua, Bak (Buyung Arsyid) dan Mak (Murasni), yang telah memberikan dorongan serta doa dan bantuan moril.
6. Istri Putri Wahyu Utami S.Farm, Apt. yang tak bosan-bosannya untuk mengingatkan dan memberikan semangat supaya Disertasi ini segera diselesaikan.
7. Teman-teman Mahasiswa/wi di Program Doktor Studi Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Angkatan 1B atas kebersamaan, bantuan, dan dorongannya dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tesis ini.

Bengkulu, Februari 2025  
Penulis

Evan Stiawan

## DAFTAR ISI

|                                                   |                |
|---------------------------------------------------|----------------|
| <b>COVER.....</b>                                 | <b>i</b>       |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>                   | <b>ii</b>      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                    | <b>iii</b>     |
| <b>DEWAN PENGUJI.....</b>                         | <b>iv</b>      |
| <b>PENGESAHAN.....</b>                            | <b>v</b>       |
| <b>NOTA DINAS.....</b>                            | <b>vi</b>      |
| <b>NOTA DINAS .....</b>                           | <b>vii</b>     |
| <b>NOTA DINAS .....</b>                           | <b>viii</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | <b>ix</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>x</b>       |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>xiii</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                         | <b>xviv</b>    |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                 | <br><b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....               | 1              |
| 1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah..... | 15             |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                          | 16             |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                       | 18             |
| 1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....         | 19             |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>           | <br><b>21</b>  |
| 2.1 Deskripsi Konseptual .....                    | 21             |
| 2.1.1 <i>Customer Behavior</i> .....              | 21             |
| 2.1.2 Umrah .....                                 | 37             |
| 2.1.3 Fasilitas Partisipasi.....                  | 42             |
| 2.1.4 <i>Promotional Benefit</i> .....            | 54             |
| 2.1.5 Loyalitas Jamaah.....                       | 67             |
| 2.1.6 Kualitas Relasional .....                   | 84             |
| 2.1.7 Religiusitas.....                           | 105            |
| 2.2 Kerangka Teoritik .....                       | 115            |
| 2.3 Hipotesis Penelitian .....                    | 115            |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>        | <br><b>135</b> |
| 3.1 Kerangka Berfikir Penelitian .....            | 135            |
| 3.2 Tujuan, Tempat dan Waktu Penelitian.....      | 136            |
| 3.3 Pendekatan Penelitian .....                   | 137            |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                     | 139            |
| 3.5 Definisi Operasional .....                    | 145            |

|                                          |                                                                                                        |            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.6                                      | Teknik Pengumpulan Data.....                                                                           | 151        |
| 3.7                                      | Teknik Analisis Data.....                                                                              | 156        |
| 3.7.1                                    | Outer Model.....                                                                                       | 158        |
| 3.7.2                                    | Inner Model.....                                                                                       | 167        |
| 3.7.3                                    | Uji Hipotesis .....                                                                                    | 169        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL .....</b> |                                                                                                        | <b>176</b> |
| 4.1                                      | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                   | 176        |
| 4.2                                      | Hasil Penelitian .....                                                                                 | 182        |
| 4.2.1                                    | Statistik Deskriptif .....                                                                             | 182        |
| 4.2.2                                    | Outer Model.....                                                                                       | 185        |
| 4.2.3                                    | Inner Model.....                                                                                       | 197        |
| 4.3                                      | Pembahasan.....                                                                                        | 202        |
| 4.3.1                                    | Pengaruh Fasilitas Partisipatif terhadap Loyalitas Jamaah.....                                         | 202        |
| 4.3.2                                    | Pengaruh Fasilitas Partisipatif terhadap Promotional Benefit.....                                      | 205        |
| 4.3.3                                    | Pengaruh Fasilitas Partisipatif terhadap Kualitas Relasional.....                                      | 207        |
| 4.3.4                                    | Pengaruh Fasilitas Partisipatif terhadap Religiusitas.....                                             | 210        |
| 4.3.5                                    | Pengaruh Promotional Benefit terhadap Loyalitas Jamaah.....                                            | 212        |
| 4.3.6                                    | Pengaruh Kualitas Relasional terhadap Loyalitas Jamaah .....                                           | 214        |
| 4.3.7                                    | Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Jamaah .....                                                  | 216        |
| 4.3.8                                    | Pengaruh Fasilitas Partisipatif terhadap Loyalitas Jamaah yang dimediasi oleh Religiusitas.....        | 217        |
| 4.3.9                                    | Pengaruh Fasilitas Partisipatif terhadap Loyalitas Jamaah yang dimediasi oleh Promotional Benefit..... | 221        |
| 4.3.10                                   | Pengaruh Fasilitas Partisipatif terhadap Loyalitas Jamaah yang dimediasi oleh Kualitas Relasional..... | 224        |
| 4.4                                      | Implikasi Strategis .....                                                                              | 227        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                |                                                                                                        | <b>229</b> |
| 5.1                                      | Kesimpulan .....                                                                                       | 229        |
| 5.2                                      | Saran .....                                                                                            | 231        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               |                                                                                                        | <b>233</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                     |                                                                                                        | <b>256</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2. 1 Kombinasi Elemen Model DART .....                                                      | 47  |
| Tabel 2. 2 Tahapan Koproduksi Pelanggan .....                                                     | 48  |
| Tabel 2. 3 Kronologi Literatur Partisipasi .....                                                  | 51  |
| Tabel 2. 4 Ihtisar Penelitian Pemasaran Relasional<br>Terdahulu (dalam ranah pasar konsumen)..... | 101 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....                                                             | 145 |
| Tabel 4. 1 Sebaran Kuisisioner.....                                                               | 179 |
| Tabel 4. 2 Deskriptif Data.....                                                                   | 183 |
| Tabel 4. 3 Cross Loading Validity Uji Pertama.....                                                | 189 |
| Tabel 4. 4 Cross Loading Final.....                                                               | 193 |
| Tabel 4. 5 Construct Reliability .....                                                            | 196 |
| Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Data.....                                                              | 198 |

