



Penulis :
RANTIKA PRAMESWARI

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

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *TOUR LEADER*
DALAM MENDAMPINGI JAMAAH UMRAH DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY*
(Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu)
(Jurnal Ilmiah)



Editor :
Khairiah Elwardah, M.Ag
Miko Polindi, ME

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *TOUR LEADER*
DALAM MENDAMPINGI JAMAAH UMRAH DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu)
(Jurnal Ilmiah)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2025 M/1446**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uin-sukarnobengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Kualitas Layanan *Tour leader* dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain kota Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Rantika Prameswari
NIM : 2111170014

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Jurnal : Masharif Al-Syariah Program Studi Perbankan
Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah
Surabaya Volume 10 No. 5 2025

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing.
Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang
Munagasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas
Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, September 2025

Rabiul Awal 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Khairiah Elwardah, M.Ag

NIP. 197808072005012008


Miko Polindi, ME

NIP. 199105252020121006

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen


Eka Sri Wahyuni, 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.uinufsbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul: "Analisis Kualitas Layanan *Tour Leader* dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode *Service Quality*" (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu) yang disusun oleh:

Nama : Rantika Prameswari

NIM : 2111170014

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

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

Hari : Kamis

Tanggal : 06 November 2025

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, November 2025 M

Jum'at 1447 H

Tim Sidang *Munagasyah*

Ketua

Sekretaris

Dr. Evan Setiawan, MM

Miko Polindi, ME

NIP. 199203202019031008

NIP. 199105252020121006

Penguji 1

Penguji 2

Dr. Evan Setiawan, MM

Katra Pramadeka, ME.I

NIP. 199203202019031008

NIP. 198807252020121003

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. H. Supard, M.A.

NIP. 196504101993031007





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfashbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Buku dengan judul **"Analisis Kualitas Layanan *Tour Leader* dalam Mendampingi Jamah Umrah dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain 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 sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, September 2025
Mahasiswa yang menyatakan


Ranuka Franseswan
NIM. 2111170014

ABSTRAK

Analisis Kualitas Layanan *Tour Leader* dalam Mendampingi
Jamaah Umrah dengan menggunakan Metode *Service Quality*
(Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu)
Oleh Rantika Prameswari, NIM 2111170014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu dan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan *tour leader* dengan lima indikator *service quality*. Fokus penelitian diarahkan pada aspek pelayanan yang diberikan *tour leader* kepada jamaah umrah dan kesesuaiannya dengan lima dimensi *service quality*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *tour leader* PT. Bengkulu Syiar Haramain tergolong baik dan telah memenuhi standar pelayanan *service quality*, meskipun masih terdapat kekurangan dari sisi keandalan yaitu ketepatan waktu distribusi perlengkapan jamaah umrah, sehingga tetap memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Tour Leader, Umrah, Metode Service Quality*

ABSTRACT

*Analysis of Tour Leader Service Quality in Assisting Umrah
Pilgrims Using the Service Quality Method
(A Study at PT Bengkulu Syiar Haramain Bengkulu city)
By Rantika Prameswari, NIM 2111170014*

This study aims to determine the tour leader service in accompanying Umrah pilgrims at PT. Bengkulu Syiar Haramain Bengkulu City and to determine the suitability of tour leader services with five service quality indicators. The focus of the study is directed at the service aspects provided by tour leaders to Umrah pilgrims and their suitability with five service quality dimensions, namely physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). This study uses a qualitative approach with data collection methods through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the tour leader service of PT. Bengkulu Syiar Haramain is classified as good and has met the service quality standards, although there are still shortcomings in terms of reliability, namely the timeliness of distribution of Umrah pilgrim equipment, so it still requires improvement to increase pilgrim satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Tour Leader, Umrah, Service Quality Method*

MOTTO

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

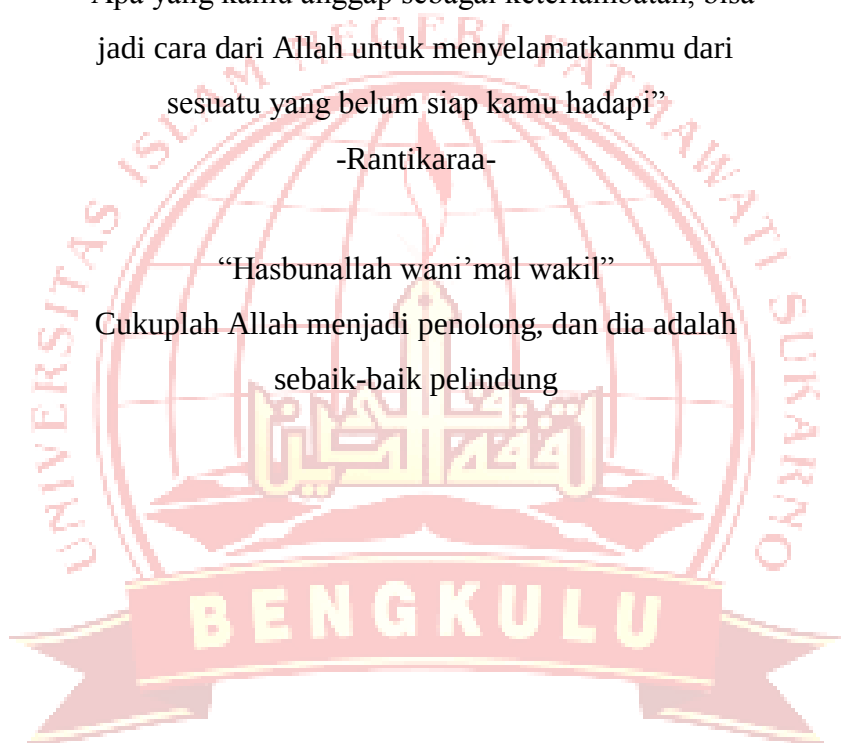
(Q.S An-Najm ayat 39)

“Apa yang kamu anggap sebagai keterlambatan, bisa jadi cara dari Allah untuk menyelamatkanmu dari sesuatu yang belum siap kamu hadapi”

-Rantikaraa-

“Hasbunallah wani'mal wakil”

Cukuplah Allah menjadi penolong, dan dia adalah sebaik-baik pelindung



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan karya ini sebagai bentuk penghargaan atas setiap doa, dukungan, dan perjuangan. Semoga skripsi ini menjadi awal dari langkah-langkah kebaikan dan kebermanfaatan ke depan. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan hidayah serta kekuatan kepada saya selama proses menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tanpa pertolongan-Nya, saya tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua tersayang, Bapak Samian dan Ibu Yetmi Herawati. Terimakasih atas pengorbanan, kasih sayang, dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah hidup saya, yang selalu mengusahakan apapun itu dan tidak kenal kata lelah. Tanpa dukungan dari kalian, saya tidak akan mampu melewati berbagai tantangan selama menempuh pendidikan sampai dititik ini. Semoga pencapaian kecil ini bisa membuat kalian tersenyum bangga, Sehat-sehat selalu kedua malaikat tak bersayapku agar menyaksikan kesuksesan yang lainnya dimasa yang akan mendatang.
3. Kepada kakak dan adikku tercinta Yemi Rani Andari dan Dedek Rana Aulia. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

4. Terimakasih kepada sahabat seperjuanganku, Rheina, dan Rensa yang selalu memberikan dukungan serta semangat di kala lelah dan pendukung setia dalam setiap langkah perjuanganku.
5. Terimakasih kepada seluruh anggota keluarga besar, atas segala bentuk support dan dukungan kalian baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada kedua dosen pembimbing yang saya , Ibu Khairiah Elwardah, M. Ag dan Bapak Miko Polindi, ME. Yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing saya dengan penuh kesabaran dan ketulusan.
7. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu dosen UINFAS yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan serta arahan yang sangat berharga, baik melalui interaksi langsung maupun bimbingan tidak langsung.
8. Kepada teman-teman seperjuangan MHU 21, terimakasih atas kebersamaan, dukungan dan motivasi yang kalian berikan selama ini. Tawa, ceria dan diskusi yang telah kita lalui bersama membuat proses belajar lebih semangat dan penuh warna.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat sebagai cerminan manusia yang bertaqwa. Shalawat beriring salam semoga Allah SWT curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabatnya dan orang-orang yang selalu istiqomah berada di jalan-Nya.

Alhamdulillah dengan rahmat dan ridho Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Jurnal Ilmiah yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan *Tour Leader* dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu)”**. Jurnal Ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Prof. Dr. H. Supardi, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Ibu Khairiah Elwardah, M. Ag selaku Pembimbing I dan Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Bapak Miko Polindi, ME selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua, kakak dan adik yang selalu mendoakan setiap langkah saya agar diberi kelancaran dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajarkan dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam hal administrasi dan keamanan.

9. Pimpinan, direktur, *staff* dan *tour leader* yang ada di PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu serta informan yang telah banyak sekali membantu saya dalam penulisan jurnal ilmiah ini agar dapat selesai.
10. Teman-teman yang telah turut membantu dan memberikan doanya agar Tugas Akhir ini terselesaikan.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan jurnal ilmiah ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Jurnal Ilmiah ini masih banyak kekurangan. Namun saya berharap jurnal ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Bengkulu, September 2025

Penulis,

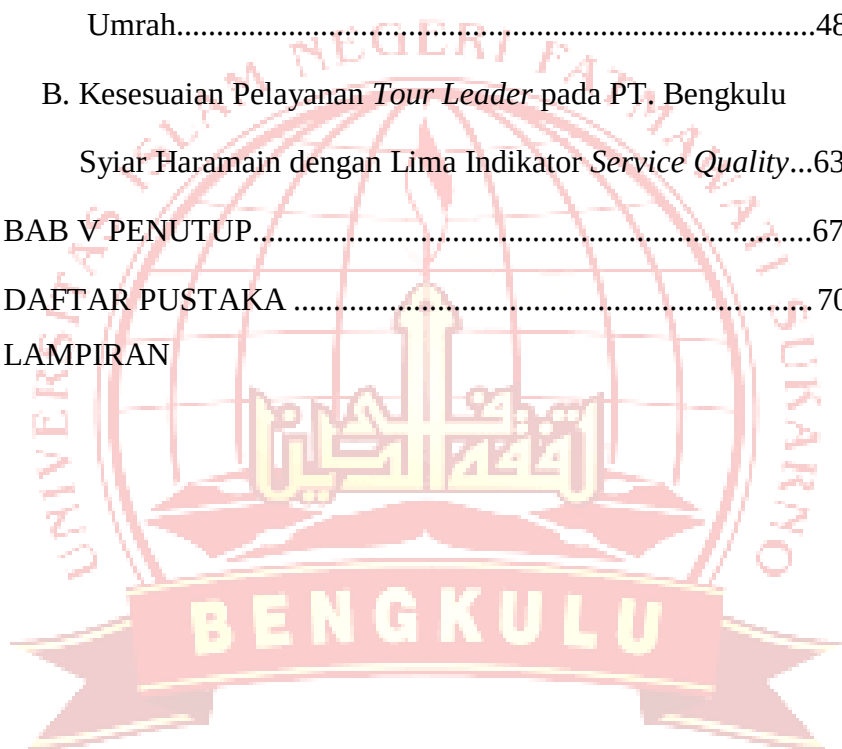
Rantika Prameswari

NIM 2111170014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	xvi
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Metode Penelitian.....	28
G. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Kualitas Layanan	21
B. Umrah	
C. Metode <i>Service Quality</i>	37
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	60

A. Sejarah Lembaga	60
B. Visi dan Misi	62
C. Manajemen Struktur Bengkulu Syiar Haramain.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Pelayanan <i>Tour Leader</i> dalam Mendampingi Jamaah Umrah.....	48
B. Kesesuaian Pelayanan <i>Tour Leader</i> pada PT. Bengkulu Syiar Haramain dengan Lima Indikator <i>Service Quality</i> ...	63
BAB V PENUTUP.....	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Validasi Judul
- Lampiran 2 : SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Lulus Kompre
- Lampiran 7 : LoA Jurnal
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Plagiarisme
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan I
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan II
- Lampiran 12 : Nilai Pembimbing I
- Lampiran 13 : Nilai Pembimbing II
- Lampiran 14 : Dokumentasi Penelitian

