

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha atau perusahaan khususnya pada bidang pelayanan saat ini semakin padat dan meningkat, sehingga mengharuskan sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan di perusahaan mereka. Ketika konsumen/pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka cenderung untuk bertransaksi kembali bahkan mereka akan merekomendasikan produk atau jasa di perusahaan tersebut sebaliknya, pengalaman buruk dalam berinteraksi dengan perusahaan dapat berakibat fatal, termasuk kehilangan pelanggan secara permanen dan potensi penyebaran ulasan negatif yang dapat merusak reputasi bisnis. Oleh karena itu, perusahaan harus bertekad untuk terus meningkatkan kualitas layanan pelanggan mereka. Hal ini karena kualitas pelayanan yang unggul merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis yang dijalankan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan.¹

¹Rani Pilo.co.id “Kualitas Pelayanan” 24 July 2023. <<https://mitracom.m.com/kualitas-pelayanan/>> (Diakses, 9 Januari 2025)

Menurut Kotler terdapat lima faktor atau indikator penentu kualitas pelayanan jasa menggunakan metode *service quality* diantaranya yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsivess*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*).²

Dalam industri pelayanan terutama pelayanan jasa pada bidang ibadah umrah terdapat *tour leader*. *Tour leader* adalah seseorang yang bertugas untuk mendampingi dan mengatur jalannya rombongan jamaah umrah dari proses keberangkatan sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air. *Tour leader* sangat dibutuhkan oleh rombongan jamaah dalam pelaksanaan ibadah umrah karena kunci kesuksesan dan keberhasilan perjalanan ibadah umrah sangat bergantung Pada seorang *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah, setiap kepuasan, dan kenyamanan para jamaah umrah yang diberikan oleh seorang *tour leader* dapat menjadi suatu kebanggaan tersendiri dan nilai yang sangat berarti bagi suatu perusahaan tersebut. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah

² Kotler, Nasruddin, Muh. Akil Rahman 'Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Layanan Jasa Go-Jek di Kota Palopo' (2023), hal 28.

menggunakan metode atau alat ukur *service quality* pada PT. Bengkulu Syiar haramain Kota Bengkulu yang berada di Jl. Merapi Raya No. 75 Panorama, Kecamatan Singaran Pati tepatnya berada disebelah SPBU Kebun Tebeng Kota Bengkulu. Adapun permasalahan yang dianalisis yaitu kualitas layanan yang dilakukan oleh *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah mulai dari proses persiapan, keberangkatan sampai dengan kepulangan. Saat ini, PT. Bengkulu Syiar Haramain memiliki sekitar 20 *tour leader* yang aktif dalam melakukan pendampingan terhadap jamaah umrah.³

PT. Bengkulu Syiar Haramain adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus yang berlokasi di Kota Bengkulu. Perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Bengkulu dan sekitarnya dalam melaksanakan ibadah ke Tanah Suci sebagai agen perjalanan ibadah. PT. Bengkulu Syiar Haramain menyediakan layanan lengkap mulai dari pendaftaran, manasik, pengurusan dokumen, transportasi, akomodasi hingga pendampingan oleh *tour leader* atau pendamping perjalanan ibadah umrah yang bertugas

³ Icha, *Tour Leader* Bengkulu Syiar Haramain, Wawancara di Bengkulu, 13 Januari 2025

memastikan kelancaran dan kenyamanan selama ibadah berlangsung.⁴

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan umrah tidak jarang ditemukan berbagai keluhan dari jamaah umrah terkait pelayanan yang diberikan oleh *tour leader* seperti, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individu jamaah yang banyak berasal dari berbagai daerah dengan latar belakang yang berbeda-beda. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Bengkulu Syiar Haramain sangat penting dilakukan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga sesuai dengan harapan jamaah, serta mendukung keberhasilan ibadah umrah secara keseluruhan, maka hal ini dapat menjadi aspek yang menarik untuk dianalisis menggunakan metode *service quality*, sehingga penelitian ini nantinya dapat membantu perusahaan tersebut dalam mengidentifikasi atau memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh pendamping umrah (*tour leader*) yang ada di PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu, hal ini bertujuan demi kelancaran dan kesuksesan sebuah perusahaan dalam setiap peribadahan dari proses keberangkatan sampai dengan kepulangan ke Tanah aAir, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Tour*

⁴ Adytya Arya Kusuma, Manager Keuangan / Staf Bengkulu Syiar Haramain, Wawancara di Bengkulu 13 Januari 2025

Leader dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu ?
2. Apakah pelayanan *tour leader* pada PT Bengkulu Syiar Haramain sudah sesuai dengan lima indikator *Service Quality* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan *tour leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain sudah sesuai dengan lima indikator *Service Quality*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis
Bagi penulis, memberikan pelajaran yang sangat berharga

karena penelitian ini mengungkapkan realitas kualitas pelayanan, memberikan keilmuan secara teoritis, konseptual serta pengembangan ilmu manajemen dalam pengelolaan suatu travel haji dan umrah

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengkajian dan pembelajaran pada jurusan Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

3. Secara Akademis

Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya dan penelitian ini juga berguna bagi mahasiswa manajemen haji dan umrah untuk menambah wawasan akademi dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca yang budiman.

4. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Ririh Anuraga

Penelitian ini berjudul “Analisis *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen” (Studi Pada PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No. 603 di Semarang). Populasi dalam penelitian ini konsumen yang melakukan

pembelian kendaraan merek Honda dengan berbagai tipe PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No. 603, Semarang yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS versi 13 menunjukkan bahwa :

- a. Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
 - c. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
 - d. Empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
 - e. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen⁵
2. Penelitian Yeny Rostiani dan Evelyn Tjandra

Penelitian ini berjudul “Analisis *bibliometrik* studi perkembangan *metode service quality* pada *database Google Scholar* Menggunakan *Vosviewer*” (Studi

⁵ Ririh Anuraga, “*Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen*” (Studi Pada PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram' No. 603 di Semarang) 2012

Literatur Tahun 2016–2020) *Bibliometric Analysis of Service Quality Method Development*. Penelitian ini mengkaji perkembangan dengan topik metode *service quality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- a. Peta perkembangan jumlah publikasi mengenai topik *service quality*
- b. Mengetahui artikel ilmiah yang memiliki jumlah kutipan tertinggi mengenai topik *service quality*
- c. Mengetahui peta perkembangan publikasi ilmiah berdasarkan kata kunci.

Pengumpulan data dilakukan dengan penelusuran pada *database google scholar* dengan kata kunci *service quality* dan *servqual*, dengan katagori *article title*, *abstract*, *keywords* dalam rentang tahun 2016 –2020. Hasil penelusuran menunjukkan bahwa terdapat 907 artikel ilmiah yang sesuai dengan kata kunci berdasarkan aplikasi *Harzing's Publish or Perish*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan publikasi tahun 2016-2020 dengan topik penelitian metode *service quality* meningkat disetiap tahunnya, dengan jumlah publikasi tertinggi pada tahun 2020 sebanyak 287 artikel.⁶

⁶ Yeny Rostiany dan Evelyn Tjandra, “*Analisis Bibliometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality pada Database Google Scholar Menggunakan Vosviewer*” (Studi Literatur Tahun 2016 –2020),” *Smatika Jurnal*, 12.01 (2022)

3. Penelitian Sudarta Rahmat

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T agen Penyileukan Bandung". Hasil dari penelitiannya bahwa *Tangible*, *Realiability*, *Emphaty*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini mendapatkan hasil yaitu kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru, membuktikan atau menguji kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada dan mengembangkan pengetahuan yang sudah ada. hasil dari penelitian yaitu dapat memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.⁷

4. Penelitian Siti Nur Halimah

Penelitian ini berjudul "Implementasi *Service Quality* dalam Menciptakan Kepuasan pada PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana implementasi *service quality* dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada PT. Capella Dinamik

⁷ Sudarta, "Rahmat (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Agen Penyileukan Bandung,'" 16.1 (2022),

Nusantara di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir 36 orang dan pelanggan sebanyak 1.967 orang, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Oleh karena itu sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 pimpinan, 7 karyawan dan 95 pelanggan. Teknik analisa data yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa Implementasi *service quality* dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir berada pada kategori tinggi, *service quality* ini meliputi *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* yang tinggi sehingga kepuasan pelanggan meningkat.⁸

5. Penelitian Aryadi dan Patmawati

Penelitian ini berjudul “Peran dan Fungsi *Tour Leader* dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya *Tour Travel* Pontianak”. Latar belakang penelitian ini yaitu peneliti melihat *Tour Leader* adalah

⁸ S N Halimah, “Implementasi *Service Quality* dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Roka.”2020

jabatan dalam perusahaan yang bertugas memimpin dan mengatur jalannya *tour* wisata baik *relegian* atau *non realigion*. Keberhasilan perjalanan ibadah umrah sangat bergantung pada seorang *tour leader*, tanggung jawab seorang *tour leader* perjalanan ibadah umrah untuk mengambil kebijakan demi kelancaran dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dan fungsi *Tour Leader* PT. Ihya *Tour* dalam memimpin dan mengarahkan rombongan jamaah ibadah umrah; untuk mengetahui SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI, kendala-kendala yang dihadapi *Tour Leader* PT. Ihya *Tour* Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Data-data yang didapatkan dari lembaga kemudian diolah secara sistematis baik berupa kata-kata tertulis, arsip dan lisan yang diamati untuk memperoleh gambaran informasi yang terhubung dengan peran *Tour Leader* dalam memimpin rombongan ibadah umroh. Maka diperoleh *Tour Leader* PT. Ihya *Tour* dan *Travel* pontianak mempunyai tugas penting dalam mewujudkan perjalanan ibadah umrah yang berjalan baik dan lancar serta memiliki kemampuan dalam melayani

secara cepat dan tepat memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah sehingga tercapainya kepuasan pada jamaah. SOP *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel sudah sesuai dengan SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI. Kendala yang dihadapi dalam perjalanan ibadah umrah antara lain, jamaah yang susah untuk diarahkan, jamaah yang sakit, jamaah yang tersesat, dan jamaah yang kebingungan menggunakan fasilitas yang ada disediakan selama dalam perjalanan.⁹

6. Penelitian Andika Ruslan Trisniarty dan Choiriyah

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pandi Kencana Murni (Pakem Tours). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Cluster Sampling dengan mengambil sampel dari perwakilan kantor cabang Pakem Tours Palembang, Jakarta, dan Makassar sebanyak 198 orang. Metode penelitian yang digunakan

⁹ Ayadi dan Patmawati, “Peran dan Fungsi *Tour Leader* Dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji Dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak,” J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah, 1.1 (2020).

adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan jamaah umrah pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*). Pengujian secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan jamaah pada biro perjalanan haji dan umrah PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*). Secara parsial, terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan serta tidak ada pengaruh antara promosi terhadap kepuasan jamaah umrah di biro perjalanan haji dan umrah pada PT. Pandi Kencana Murni (*Pakem Tours*).¹⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada

¹⁰ Andika Ruslan, Trisniarty dan Choiriyah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana*” (Jurnal Internasional Universitas Muhammadiyah Palembang 2024)

pemahaman mendalam tentang suatu fenomena, perilaku atau pengalaman manusia, pendekatan ini lebih menekankan pada makna, proses dan interaksi sosial dibandingkan dengan angka atau data numerik, tujuan penelitian kualitatif yaitu, untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi dan berbagai fenomena yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai data yang hadir atau dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, atau narasi dan gambar.¹¹

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari-Juli 2025.

b. Lokasi Penelitian ini dilakukan di PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu yang beralamat di JL. Merapi Raya No 75. Panorama Singaran pati Kota Bengkulu (Samping Pom Bensin Tebeng). Alasan memilih lokasi tersebut adalah karena data-data yang diperoleh relevan dan mendukung proses penelitian.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu yang dipilih sebagai sumber data dalam penelitian, mereka dipilih karena mampu memberikan informasi berdasarkan

¹¹ Abdul Fattah Nasution, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Asutanaanyar, 2023), hal. 13.

pengalaman, pengetahuan, atau keterlibatan langsung dalam fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mengambil informan utama yaitu 3 orang *tour leader* sebagai informan dari total 20 orang *tour leader* yang ada di PT. Bengkulu Syiar Haramain. Pemilihan dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa ketiga informan tersebut memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung. Selain *tour leader*, peneliti juga mewawancarai 5 orang jamaah yang telah melaksanakan ibadah umrah berdasarkan pengalaman mereka selama mengikuti perjalanan umrah serta kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian, serta terdapat 1 orang informan pendukung yang sifatnya untuk melengkapi atau mempererat data utama.

Berikut data informan penelitian pada PT. Bengkulu Syiar Haramain.

1. Bapak Andi *Tour Leader* BSH pengalaman 6 tahun
2. Icha *Tour Leader* BSH pengalaman 5 tahun
3. Nurliyanti *Tour Leader* BSH pengalaman 3 tahun
4. Ibu Salma (40 tahun) jamaah umrah BSH asal Bengkulu Utara
5. Ibu Herawati (35 tahun) jamaah umrah BSH asal Kota Bengkulu

6. Rena (22 tahun) jamaah umrah BSH asal Kota Bengkulu
7. Bapak Heri (40 tahun) jamaah umrah BSH asal Bengkulu Selatan
8. Bapak Armin (50 tahun) jamaah umrah BSH asal Kota Bengkulu
9. Adytya Arya Kusuma, Staff / Manager Keuangan BSH

4. Sumber Data

Sumber data adalah sumber yang merujuk pada berbagai informasi yang digunakan untuk memahami fenomena penelitian, dalam penelitian ini menggunakan :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari individu atau subjek yang mengalami atau keterlibatannya dalam fenomena yang akan diteliti misalnya wawancara langsung, observasi yaitu pengamatan langsung terhadap perilaku atau interaksi sosial, data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file data harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang di wawancarai langsung yang akan di jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data

primer yaitu 3 *tour leader* dan 5 jamaah yang telah melakukan perjalanan umrah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu.

b. Sumber Data Skunder

Data sekunder yaitu sumber data yang berasal dari dokumen, arsip dan media sosial dan digital. Sumber data skunder adalah data yang sifatnya mendukung keperluan data primer atau dijadikan sebagai penunjang dalam penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang suatu fenomena. Umumnya data yang dihasilkan melalui teknik berikut:

a. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi langsung dari informan melalui percakapan yang mendalam. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur yaitu menggunakan daftar pertanyaan tetap yang sudah disiapkan terlebih dahulu dan wawancara tidak terstruktur yang bersifat bebas dan mengikuti alur percakapan yang berkembang secara alami.

b. Observasi

Observasi yaitu metode penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan cara mengamati langsung fenomena atau perilaku yang akan diteliti. Kegiatan pengamatan langsung di lapangan dengan cara mencatat hal-hal yang dianggap penting, mendengarkan, melihat dan mengkaji, kemudian dinilai lagi agar memperoleh data yang akurat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu sejumlah data dan fakta yang tersimpan dalam bentuk dokumentasi, sebagian besar foto, video maupun *record* yang bersangkutan dengan penelitian saat melakukan wawancara dan observasi lapangan yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menyimpan informasi.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi yang tujuannya untuk memahami pola, makna dan hubungan data yang telah dikumpulkan. Dalam hal ini Penulis menggunakan teknik induktif, artinya kesimpulan diperoleh dari data yang berkembang selama penelitian. Penulis berusaha menggambarkan obyek penelitian yaitu proses pelayanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota

Bengkulu menggunakan metode *service quality*, dengan apa adanya atau sesuai kenyataan. Metode yang akan peneliti gunakan yaitu metode survei ke lokasi penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang berarti setiap data yang diperoleh akan dijelaskan sesuai dengan persepsi judul penelitian. Analisis dimaksudkan untuk memberikan data yang diamati agar bermakna dan komunikatif.

G. Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan secara keseluruhan mengenai laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang langkah awal dalam menyusun laporan penelitian yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas kajian teori yang meliputi,

Kualitas layanan, umrah dan *service quality* dengan tujuan untuk memaparkan materi dengan jelas.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu tentang Sejarah lembaga, Visi misi dan Manajemen struktur PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai penelitian yang saya lakukan yaitu, pelayanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah dan analisis kesesuaian pelayanan *tour leader* dengan lima indikator *service quality* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan membahas tentang kesimpulan dan saran dari peneliti.

