



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

Penulis :
Muhammad Reza Syah Pahlevi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBEKALAN MANASIK
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH**
(Studi kasus pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu)



Editor :
Romi Adetio Setiawan, Ph.D
Dr. Evan Stiawan, MM

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBEKALAN
MANASIK TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH**

(Studi kasus pada Tour Travel Holiday

Angkasa Wisata Kota Bengkulu)

(Jurnal Ilmiah)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026 M/1448 H**



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.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Studi kasus pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu):

Nama : Muhammad Reza Syah Pahlevi

NIM : 2111170015

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Jurnal : Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner

Vol. 10 No. 6 Juni (2026)

Nama Penerbit : Cahaya Publikasi

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

Bengkulu, 20 Juli 2026 M

Dzulhijjah 1448 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Romi Adetio Setiawan, Ph.D


Dr. Evan Stiawan, MM

NIP. 198312172014031001

NIP. 199203202019031008

Mengetahui

Koordinator Prodi Manajemen


Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 198103022023212021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Rudei Fatahi Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172-51173-51172 Faksimili (0736) 51172-51172

Website: www.uin-fasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Studi kasus pada Tour Travel Holiday**

Angkasa Wisata Kota Bengkulu)" yang disusun oleh :

Nama : **Muhammad Reza Syah Pahlevi**

Nim : **2111170015**

Program Studi : **Manajemen Haji dan Umroh**

Bentuk Tugas Akhir : **Jurnal**

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

Hari : **Jum'at**

Tanggal : **31 Juli 2026 M / 16 Safar 1448 H**

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, **31 Juli 2026 M**

16 Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

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

H. Makmur, M.A.

NIP. 196504101993031007

NIP. 197610042023211005

Penguji I

Penguji II

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

Drs. H. Syaifuddin, MM

NIP. 196504101993031007

NIP. 196204081989031008

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. H. Suwartin, M.A.

NIP. 196904021999031004



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.uinfashengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Buku dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik Terhadap Kepuasan Jama’ah Umrah Pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata 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, Juli 2026

Rajab 1447 H

Mahasiswa yang menyatakan

METERAN
TEMPERATUR
1AANX357468451

M. Reza Syah Pahlevi

Nim. 2111170015

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBEKALAN

MANASIK TERHADAP KEPUASAN JAMAAH

UMRAH (*Studi kasus pada Tour Travel Holiday*

***Angkasa Wisata Kota Bengkulu*)**

Oleh Muhammad Reza Syah Pahlevi , Nim: 2111170015

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan pembekalan manasik dalam meningkatkan kepuasan jamaah umroh pada PT Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Teori yang digunakan meliputi kualitas pelayanan dengan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta teori kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 65 responden jamaah umroh yang telah mengikuti pembekalan manasik. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, uji F, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah ($R^2 = 0,558$; $t = 8,927$; $p < 0,05$). Koefisien korelasi sebesar 0,747 mengindikasikan hubungan yang kuat antara kedua variabel. Temuan ini mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembekalan manasik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan jamaah umroh. Penelitian merekomendasikan agar travel umroh melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan untuk mempertahankan kepuasan jamaah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pembekalan Manasik, Kepuasan Jamaah Umroh, Travel Umroh, Kota Bengkulu

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MANASIK GUIDANCE SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF UMRAH PILGRIMS

*(A Case Study at PT Tour Travel Holiday Angkasa Wisata,
Bengkulu City)*

By Muhammad Reza Syah Pahlevi, Nim 2111170015

This study was motivated by the importance of the quality of manasik guidance services in enhancing the satisfaction of Umrah pilgrims at PT Tour Travel Holiday Angkasa Wisata, Bengkulu City. The theoretical framework employed in this study includes service quality theory, consisting of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as customer satisfaction theory. The research adopted a quantitative approach using a survey method involving 65 Umrah pilgrims who had participated in the manasik guidance program. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, F-test, correlation coefficient analysis, and coefficient of determination analysis. The results indicate that the quality of manasik guidance services has a positive and significant effect on pilgrims' satisfaction ($R^2 = 0.558$; $t = 8.927$; $p < 0.05$). Furthermore, the correlation coefficient of 0.747 demonstrates a strong relationship between the two variables. These findings confirm that improving the quality of manasik guidance services contributes significantly to increasing Umrah pilgrims' satisfaction. Therefore, Umrah travel agencies are encouraged to continuously evaluate and improve their service quality to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Manasik Guidance, Umrah Pilgrim Satisfaction, Umrah Travel Agency, Bengkulu City.

MOTTO

(وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى)

*Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah
diusahakannya."*

(Q.S. An-Najm: 39)

“Perbedaan Yang Membuat Perbedaan

Setiap proses memiliki waktunya sendiri.

Tidak perlu membandingkan langkah dengan orang lain,
karena perjuangan, doa, dan usaha tidak akan mengkhianati
hasil.

Percayalah, kesulitan yang dihadapi hari ini adalah jalan
menuju keberhasilan yang telah Allah siapkan di masa
depan."

(Muhammad Reza Syah Pahlevi)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya Persembahkan Untuk:

1. Untuk kedua orang tuaku cinta pertama . Sosok pekerja keras yang tak pernah mengenal lelah, selalu menjadi sumber motivasi, dukungan dan pengorbanan yang tulus. Untuk pintu surgaku amakku Norisa. ibu yang tak henti-hentinya menguatkanmu dengan doa, semangat, dan keyakinan bahwa aku pasti bisa. Dua orang yang selalu mengusahakan kebahagiaanmu, mendampingi setiap langkahmu. Terimakasih atas segala kasih sayang, dukungan dan pengorbanannya. Bahagia dan sehat selalu orang tersayangmu.
2. Untuk saudara kandungmu tercinta, Reza, Rere, Rifki, Pandawa, Arfah. Terimakasih sudah selalu memberi dukungan, semangat dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Teman sahabat dan teman seperjuangankumu. Zulfa al majid, Wahyu Safitra S. Kom., Rizki Rahmadan Safitra, Hafis, Yandi Ahmad Fadila, S.E.,. Terimakasih sudah menjadi partner bertumbuh di segala kondisi dan tempat berkeluh kesah yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan segala bentuk perhatian dan menjadi pendengar terbaik bagi penulis ketika berkeluh kesah.

4. Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bapak Romi Adetio Setiawan, B.A., M.A., Ph. D dan bapak Dr. Evan Stiawan, S.E., M.M.
5. Almamater UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang tercinta
6. Terakhir terima kasih untuk semua Keluarga besarku tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. yang senantiasa memberi dukungan dan perhatian Sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami tujukan kepada Allah SWT atas segala anugerah-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Pt Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu."** Doa shalawat dan salam kami sampaikan untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang dengan gigih menyampaikan ajaran Islam, membimbing umat menuju kebenaran di dunia dan akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dengan tujuan memfasilitasi pencarian, pengembangan, dan pembuktian data. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pada perolehan pengetahuan baru, membantu pemahaman, dan mengantisipasi masalah, serta memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dari Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Selama proses penyusunan skripsi, penulis merasa berterima kasih atas bantuan yang diterima dari berbagai pihak:

1. Prof. Dr. H. Khairudin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
3. Dr. Kustin Hartini, MM Koordinator Prodi Manajemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Romi Adetio Setiawan, B.A., M.A., Ph. D selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Dr. Evan Stiawan, S.E., M.M., selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan anggota tim administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu telah memberikan pelayanan yang sangat baik.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Penulis mengakui adanya kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini dari berbagai aspek. Oleh karena itu, penulis meminta maaf dan mengharapkan kritik serta saran konstruktif untuk meningkatkan kualitas penulisan di masa mendatang.

Bengkulu, Juli 2026
Penulis

M. Reza Syah Pahlevi
NIM: 2111170015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSTUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika penulisan	18
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Kajian Teori	21
1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21

2. Pengertian Kepuasan	24
3. Kualitas Pelayanan	26
4. Pelayanan pembekalan sebelum keberangkatan dalam Perjalanan ibadah Umroh	30
B. Kerangka Berpikir Penelitian	35
1. Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik (X).....	36
2. Kepuasan Jamaah Umroh (Y)	37
C. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	46
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
1. Sejarah Tour Travel Holiday Angkasa Wisata	61
2. Letak Geografis Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu	63
3. Visi Dan Misi Tour Travel Holiday Angkasa Kota Bengkulu.....	64
4. Paket Haji dan Umrah.....	65

5. Persyaratan Pendaftaran Umrah Di Tour Travel	
Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu	65
B. Hasil Penelitian	66
1. Karakteristik Responden Penelitian.....	66
2. Uji Kualitas Data	70
a. Uji Validitas.....	70
b. Uji Reliabilitas	72
3. Uji Asumsi Klasik	73
a. Uji Normalitas.....	73
b. Uji multikolinearitas.....	75
c. Uji Heteroskedastisitas.....	77
4. Uji Hipotesis.....	79
a. Uji Kelayakan Model (F)	79
b. Uji (T)	80
c. Analisis regresi linier sederhana	82
d. Koefisien Korelasi Sederhana (R)	84
e. Koefisien Determinasi (R^2)	86
C. Pembahasan	87
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	34
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional	47
Tabel 3.2 Skala Likert	50
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.10 Hasil Kelayakan model (Uji F)	79
Tabel 4.11 Hasil Uji t Parsial	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis regresi linier sederhana	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana (R)	85
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran: SK Pembimbing

Lampiran: Surat Izin Penelitian

Lampiran: Lampiran Surat Basalasan dan Pernyataan Keterangan Izin Penelitian dari Tour Travel Holiday Angkasa Wisata

Lampiran: Kuesioner Penelitian

Lampiran: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran: LoA Jurnal

Lampiran: Surat Keterangan Lengkap SKPI

Lampiran: Surat Keterangan Lulus Plagiasi

Lampiran: Lembar Bimbingan I

Lampiran: Lembar Bimbingan II

Lampiran: Nilai Pembimbing I

Lampiran: Nilai Pembimbing II

Lampiran: Data Tabulasi Penelitian

Lampiran: Hasil Olah Data Penelitian

Lampiran: Dokumentasi Penelitian