



PENULIS
DEVA MELISA

PRODI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU

***SERVICE MARKETING MIX* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH
PADA PT. RAFFLESIA ARBA' *INSANI TOUR AND TRAVEL*
KOTA BENGKULU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



PRODI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU
TAHUN 2026 M/1447 H

Editor
Yosy Arisandi, Ph. D
Makmur, MA

**SERVICE *MARKETING MIX* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH
PADA PT. RAFFLESIA ARBA' INSANI *TOUR AND*
TRAVEL KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

DEVA MELISA

NIM.1911170018

**PRODI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SOEKARNO BENGKULU
TAHUN 2026 M/1447 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.uinibengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul "*Service Marketing Mix Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT.Arba' Insani Tour And Travel Kota Bengkulu*" yang disusun oleh:

Nama : Deva Melisa
NIM : 1911170018
Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

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

Hari : Jumat
Tanggal : 14 Agustus 2026 M/ Safar 1448 H

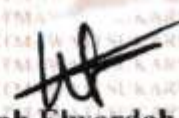
Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Haji Dan Umrah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

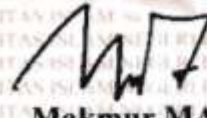
Bengkulu, 14 Agustus 2026 M
Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

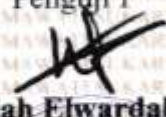
Sekretaris


Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008


Makmur, MA
NIP. 1976100420223211005

Penguji I

Penguji II


Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008


Dr. Kustin Hartini, MM
NIP. 198103022023212021

Mengetahui,
Dekan


Prof. Dr. H. Suwarjin, MA
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.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul " **SERVICE MARKETING MIX
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH
HAJI DAN UMROH PADA PT. RAFLESIA ARBA* INSANI TOUR
AND TRAVEL KOTA BENGKULU**" yang disusun oleh:

Nama : **Deva Melisa**

NIM : **1911170018**

Program Studi : **Manajemen Haji dan Umroh**

Bentuk Tugas Akhir : **Skripsi**

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, Mei 2026M

Dzulhijjah 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Yosyl Arisandi, Ph. D

Makmur, MA

NIP. 198508012014032001

NIP. 1976100420223211005

Mengetahui

Ketua Jurusan **Manajemen Haji dan
Umroh**

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 198103022023212021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Service Marketing Mix Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Pada PT Raflesia Arba' Insani Tour And Travel 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, 18 Mei 2026 M
1 Dzuhiyyah 1447 H



Deva Melisa
NIM. 1911170018

MOTTO

Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan

(Q.S Al-Insyirah:5)



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, dengan penuh rasa syukur atas nikmat-nya ku persembahkan skripsi ini untuk.

1. Yang paling pertama dan utama terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kekuatan dan mampukan serta lancarkan semua kegiatan selama perkuliahan.
2. Pintu surgaku, Ibunda Sri Endang Astuti Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Sukridin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Kepada kakak ku Dita Monica dan adik ku Danio terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

5. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu Pratu Deno Sutomo terima kasih telah berjuang bersama dan kebersamai penulis selama penyusunan Tugas Akhir dalam kondisi apapun, telah menjadi support sistem dan mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Dan terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan, pendamping dalam segala hal menemani, memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.
6. Kepada keponakan-keponakan tercinta M.Abrar Yazid, M. Syehan dan El Zein Ghazar, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
7. Kepada nenek tercinta nenek nur Aini binti husin almarhumah terimakasih telah memberikan dukungan motivasi walau sudah berpulang ke rahmatullah dan keluarga besar penulis terima kasih selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
8. Buat pembimbing serta dosen-dosen yang telah membimbingku, dan telah banyak memberi banyak ilmu

pengetahuan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

9. Sahabatku seperjuangan Devita Ramadani dan Clara Opranita Sari Devi dan Istiqomah telah mendukung dan memberi motivasi sampai saat ini.
10. Seluruh pihak yang telah terlibat, memberikan doa serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Untuk diri saya Deva Melisa terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.
12. Almamater tercinta UINFAS Bengkulu

ABSTRAK

Service Marketing Mix Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Pada Pt. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *service Marketing Mix* (7P) dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Rafflesia Arba' Insani *Tour and Travel* Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan perusahaan, staf/karyawan, serta jamaah haji dan umrah yang menggunakan layanan PT. Rafflesia Arba' Insani *Tour and Travel* Kota Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur *service Marketing Mix* yang meliputi *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, dan *physical evidence* telah diterapkan dengan cukup baik. Penerapan strategi tersebut mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan jamaah melalui pelayanan yang ramah, proses yang terstruktur, fasilitas yang memadai, serta promosi yang efektif. Dengan demikian, penerapan *service Marketing Mix* berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah.

Kata Kunci: *Service Marketing Mix*, Kualitas Pelayanan, Haji dan Umrah, Travel Haji dan Umrah.

ABSTRACT

Service *Marketing Mix* in Improving the Quality of Hajj and Umrah Pilgrims Services at PT. Rafflesia Arba' Insani *Tour and Travel* Bengkulu City

This study aims to determine the implementation of the service *Marketing Mix* (7P) in improving the quality of services for Hajj and Umrah pilgrims at PT. Rafflesia Arba' Insani *Tour and Travel* Bengkulu City. This research used a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The informants in this study consisted of company leaders, staff/employees, and Hajj and Umrah pilgrims who used the services of PT. Rafflesia Arba' Insani *Tour and Travel* Bengkulu City. The results of the study showed that the elements of the service *Marketing Mix*, including product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence, have been implemented quite well. The implementation of these strategies supports the improvement of service quality through friendly service, structured processes, adequate facilities, and effective promotion. Therefore, the implementation of the service *Marketing Mix* plays an important role in improving the quality of services for Hajj and Umrah pilgrims.

Keywords: Service *Marketing Mix*, Service Quality, Hajj and Umrah, Hajj and Umrah Travel.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayahnya penyusun dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Service Marketing Mix dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah pada PT. Raflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini untuk itu penulis banyak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Khairuddin, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN) yang telah memberikan berbagai fasilitas dengan membina ilmu pengetahuan di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr. Kustin Hartini, MM Selaku Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Yosy Arisandi, Ph.D Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, dukungan, waktu dan pemikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Makmur, MA pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, waktu dan pemikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staf karyawan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang selalu mendukung dalam menyelesaikan studi penulis.
7. Direktur utama dan Staf PT. Rafflesia Arba' Insani *Tour and Travel* Kota Bengkulu"yang telah mengizinkan dan membantu penulisan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penulisan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan, maka dari itu penulis mengucapkan permohonan maaf dan mengharapkan kritik dan saran agar bersifat membangun demi kesempurnaan penulis.

Bengkulu, 18 Mei 2026

Deva Melisa

NIM. 1911170018

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	8
G. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	12
3. Informan Penelitian	13
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	19

5. Teknik Analisis Data	22
6. Sistematika penulis.....	23
BAB II KAJIAN TEORI	27
A. Service Marketing Mix	27
1. Pengertian Service Marketing Mix	27
2. Konsep Service Marketing Mix	29
3. Unsur-unsur Service Marketing Mix 7P	31
B. Haji dan Umroh.....	37
1. Pengertian Haji.....	37
2. Syarat Wajib Haji	39
3. Rukun Haji	40
4. Wajib Haji.....	41
C. Umroh	43
1. Pengertian Umroh	43
2. Rukun Umroh.....	44
3. Syarat Umroh	47
BAB III GAMBARAN PENELITIAN.....	50
A. Profil PT. Rafflesia Arba Insani	50
B. Visi dan Misi PT. Rafflesia Arba' Insani	51
C. Struktur Organisasi PT. Rafflesia Arba' Insani	53
D. Karakteristik dan Keunggulan.....	55
E. Jenis Layanan Haji dan Umrah	56
F. Gambaran Umum Proses Pelayanan Jamaah	60
BAB IV HASIL PENELITIAN	63
A. Hasil Penelitian	63
B. Analisis Penerapan Service Marketing Mix (7P).....	70
C. Analisis Bentuk Pelayanan Kepada Jama'ah	80
D. Pelaiyainain Sebelum Keberaingkaitain	80
E. Pelaiyainain Selaimai pelaiksainaiaian Ibaidaih	82
F. Pelaiyainain Setelaih Kepulaingain Jaimaiah	83
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA.....	88
---------------------	----

LAMPIRAN



DAP^TAR LAMPIRAN

Form Validasi Tema Tugas Akhir
Surat Penunjukan Pemimbing
Pedoman Wawancara
Pedoman Wawancara
Surat Keterangan Perubahan Judul
Brosur
Testimoni Jama'ah
Wawancara Jama'ah
Wawancara Staf Arba Insani
Pihak Menejemen Perusahaan
Surat Keterangan
Kartu Bimbingan Skripsi/Tugas Akhir
Kartu Bimbingan Skripsi/Tugas Akhir
Daptar Nilai Skripsi
Daptar Nilai Skripsi
Surat Keterangan Lulus Plagisrisme
Surat Keterangan
Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif