

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan ibadah umrah diperbolehkan bagi umat islam sepanjang waktu dengan tetap memenuhi syarat, rukun, dan ketentuan yang berlaku. Banyak umat Muslim melaksanakannya lebih dari sekali, bahkan berulang kali. Peningkatan minat masyarakat terhadap ibadah umrah ikut mendorong bertambahnya jumlah penyelenggara layanan umrah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Bab I Pasal 1 Ayat 19, penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) adalah agen perjalanan yang telah menerima izin resmi dari Menteri untuk merencanakan perjalanan ibadah umrah.<sup>1</sup>

Sesuai dengan Al-Qur'an Surah Al-Baqarah: 197 ialah sebagai berikut:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفْتٍ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمْهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

---

<sup>1</sup> “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. pasal 1 ayat.”

Artinya:

(Musim) haji itu (berlangsung pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Siapa yang mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, janganlah berbuat rafaś, berbuat maksiat, dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala kebaikan yang kamu kerjakan (pasti) Allah mengetahuinya. Berbekallah karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat.<sup>2</sup>

Kemudian di tengah persaingan industri travel umrah yang semakin kompetitif serta perubahan pasar yang berlangsung cepat, setiap penyelenggara umrah dituntut untuk menghadirkan strategi pelayanan yang inovatif dan adaptif. Kreativitas dalam mengelola sumber daya internal menjadi penting untuk membangun sinergi tim dan memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah. Dengan menerapkan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan, perusahaan dapat menghadapi tantangan persaingan sekaligus mempertahankan keberlanjutan usahanya.

Mengingat peran penting kualitas layanan terhadap keberlangsungan organisasi, peningkatan mutu dan kapasitas pelayanan menjadi faktor utama agar perusahaan mampu berkompetisi dan mengikuti perkembangan dinamika bisnis. Kualitas pelayanan bertujuan memfasilitasi serta membantu pelanggan dalam mencapai tujuan mereka. Karena itu,

---

<sup>2</sup>“Surat Al-Baqarah Ayat 197: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.”

perusahaan jasa perlu menjaga konsistensi mutu pelayanannya. Standar layanan yang baik mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan muncul melalui proses evaluasi, di mana pelanggan membandingkan layanan yang diterima dengan harapan mereka. Dari sudut pandang konsumen, kualitas layanan berarti kemampuan perusahaan mencerminkan pelayanan yang diberikan secara konsisten dalam memenuhi harapan pelanggan atau melampaui ekspektasi mereka. Sementara itu, perilaku konsumen merujuk pada rangkaian tindakan dalam mencari, membeli, menggunakan, menilai, dan mengonsumsi produk atau jasa untuk memperoleh kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan penentu kepuasan pelanggan dalam kegiatan pelayanan jasa termasuk travel. Menurut Goetsch dan Davis kualitas pelayanan bersifat dinamis karena dipengaruhi oleh manusia, proses, produk jasa, dan lingkungan pelayanan. Harga juga menjadi elemen penting dalam pengalaman pelanggan.<sup>4</sup> Menurut Kotler dan Keller ekspektasi pelanggan dibentuk melalui pengalaman sebelumnya, rekomendasi orang lain, serta informasi yang diperoleh dari media atau promosi. Jika pengalaman atau informasi tersebut cenderung negatif, maka harapan pelanggan terhadap layanan biasanya rendah. Agar kepuasan

---

<sup>3</sup>Emil Jamilatunnisw dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah,” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 3, no. 1 (2024): 57–76.

<sup>4</sup> Sofyan Bachmid, “Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi - Sofyan Bachmid,” 2023.

tercapai, kinerja pelayanan minimal harus setara atau bahkan lebih baik daripada ekspektasi tersebut.<sup>5</sup>

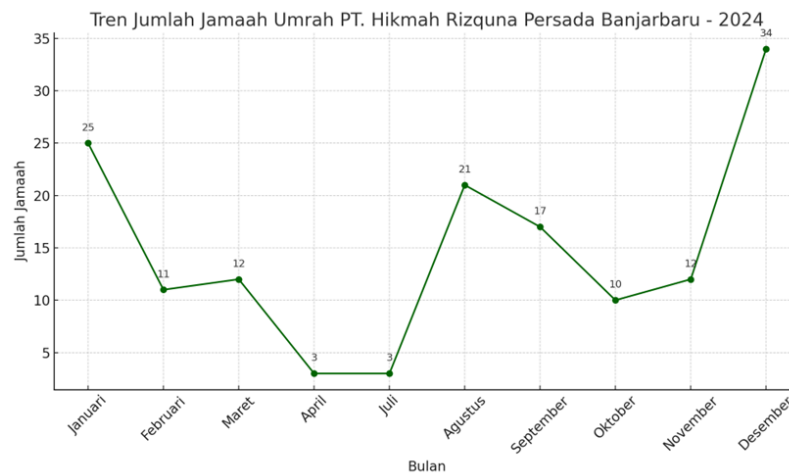
Travel umrah sebagai penyedia jasa memiliki tugas memfasilitasi jamaah dalam melaksanakan perjalanan ibadah. Untuk itu, berbagai paket perjalanan ditawarkan sesuai kebutuhan dan preferensi jamaah. PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, sebagai salah satu penyelenggara umrah, menempatkan kualitas pelayanan sebagai komitmen utama. Dengan mengusung moto pelayanan sepenuh hati, amanah, serta memberikan perhatian khusus kepada jamaah penyandang disabilitas, travel ini terus berupaya menjamin kenyamanan dan kepuasan jamaah. Pelayanan yang baik tidak hanya menumbuhkan rasa percaya jamaah terhadap perusahaan, tetapi juga mendorong terciptanya pengalaman positif yang dapat dibagikan kepada orang lain. Adapun tren jumlah jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru tahun 2024 adalah sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Mirna Ayu Novia dkk., “Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Tata Kelola* 11, no. 2 (2024): 111–22.

Tabel 1.1

**Tren Jumlah Jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru Tahun 2024**



Sumber: Dokumen PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Berdasarkan data yang dihimpun dari PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, jumlah jamaah umrah sepanjang Januari hingga Desember 2024 menunjukkan pola yang berfluktuasi. Bulan Desember 2024 mencatat jumlah keberangkatan tertinggi, yakni 34 jamaah, yang menandai peningkatan tajam dibandingkan bulan-bulan sebelumnya.

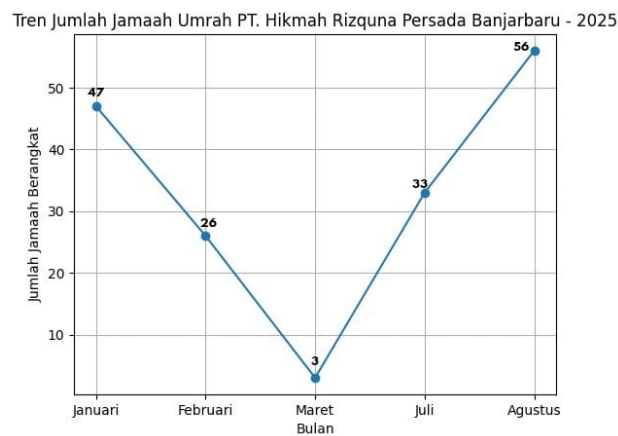
Pada awal tahun, tepatnya bulan Januari, tercatat 25 jamaah yang berangkat. Tingginya angka ini diduga berkaitan dengan meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah setelah masa libur akhir tahun maupun sebagai bentuk ibadah pembuka tahun. Di sisi lain, bulan April dan Juli menjadi periode dengan jumlah jamaah paling sedikit, masing-masing hanya 3 orang.

Kenaikan signifikan kembali terlihat pada bulan Agustus dengan 21 jamaah dan bulan September dengan 17 jamaah. Tren peningkatan ini dapat

dikaitkan dengan kondisi pasca Idul Adha, saat sebagian masyarakat sudah lebih siap secara finansial maupun spiritual untuk menunaikan ibadah umrah. Adapun kita lihat juga terkait tren jamaah umrah pada awal tahun ini sampai sekarang melalui tabel di bawah ini sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

**Tren Jumlah Jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru Tahun 2025**



Sumber: Dokumen PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa dari bulan Januari terdapat 47 jamaah umrah dan kemudian pada bulan Februari terdapat 26 jamaah umrah dan pada Maret terdapat 3 jamaah umrah yang berangkat umrah, kemudian disambung lagi pada bulan Juli setelah pelaksanaan ibadah haji diberlangsungkan lagi pada bulan Juli terdapat 33 orang dan pada bulan Agustus terdapat 56 jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, tren peningkatan ini dapat dikaitkan dengan kondisi pasca Idul Adha.

Oleh karena itu penulis ingin meneliti pada bulan Juli dan Agustus dikarenakan pada tren tahun 2024 dan tahun 2025 mengalami kenaikan pada

jamaah umrah tersebut. Maka jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru pada periode Juli-Agustus 2025.

**Tabel 1.3**  
**Jamaah umrah Cabang Banjarbaru**  
**Periode Juli-Agustus 2025**

No.	Bulan	Jumlah Jamaah umrah
1.	Juli	33
2.	Agustus	56
Total		89

Sumber: Dokumen PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru, jumlah jamaah umrah pada periode 2025 pasca-musim haji mencapai 89 orang, dengan maskapai yang digunakan yaitu *Lion Air* dan Garuda Indonesia. Angka tersebut menunjukkan bahwa PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru tetap menjadi salah satu pilihan utama masyarakat sebagai penyedia jasa perjalanan ibadah umrah meskipun persaingan antar biro travel semakin ketat.

Selain itu, hasil wawancara awal dengan salah satu jamaah bernama Bapak Muhammad Iqbal Jauhari, berusia 40 tahun, yang telah berangkat umrah bersama PT. Hikmah Rizquna Persada pada tahun 2023 dan 2024, memberikan gambaran positif mengenai kualitas pelayanan perusahaan. Beliau menyampaikan bahwa pelayanan yang diterimanya sangat memuaskan; jamaah dilayani dengan baik, diberikan pendampingan yang

intensif, serta dibimbing langsung oleh *tour leader* dan *muthawif* yang profesional. Fasilitas yang diberikan pun dinilai sesuai dengan paket yang dibeli, termasuk kualitas makanan dan akomodasi yang menurut beliau sangat layak dan memadai. Secara keseluruhan, beliau merasa puas terhadap pelayanan PT. Hikmah Rizquna Persada.

Melihat kondisi tersebut, peneliti merasa perlu melakukan kajian lebih mendalam terkait kualitas pelayanan berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan jamaah secara keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berjudul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT. HIKMAH RIZQUNA PERSADA CABANG BANJARBARU.”

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan berikut akan diselidiki terkait latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru secara parsial terhadap kepuasan jamaah?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru secara simultan terhadap kepuasan jamaah?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru?



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan dari permasalahan sebelumnya, berikut adalah objek dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru secara parsial terhadap kepuasan jamaah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru secara simultan terhadap kepuasan jamaah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah selama ibadah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.

### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian adalah solusi jangka pendek untuk suatu pertanyaan penelitian.<sup>6</sup> Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini mengemukakan hipotesis sementara:

Hipotesis penelitian adalah solusi sementara untuk suatu masalah atau pertanyaan penelitian yang belum diverifikasi oleh data empiris:

---

<sup>6</sup> Anwar Hidayat, "Hipotesis Penelitian," *Statistikian*, t.t.

1.  $H_{01}$ : Secara parsial, kualitas pelayanan tidak memiliki kepuasan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.
2.  $H_{11}$ : Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki kepuasan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.
3.  $H_{02}$ : Secara simultan, kualitas pelayanan tidak memiliki kepuasan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.
4.  $H_{12}$ : Secara simultan, kualitas pelayanan memiliki kepuasan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.
5.  $H_{03}$ : Secara keseluruhan kualitas pelayanan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.

#### **E. Signifikansi/Kegunaan Penelitian**

Signifikansi atau kegunaan penelitian ini memiliki manfaat dan signifikansi baik segi akademis maupun praktis. Maka dari itu dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis (Akademis)**

Kontribusi terhadap literatur ilmiah penelitian ini dinantikan mampu menambah wawasan ilmiah terkait kajian kualitas pelayanan

dan kepuasan jamaah pada industri perjalanan umrah, sehingga dapat memperkaya referensi dalam bidang manajemen jasa, khususnya layanan perjalanan religi.

- a) Pengujian Model *SERVQUAL* Dengan menerapkan kerangka metode *SERVQUAL* yang diutarakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry digunakan dalam penelitian untuk menguji tingkat relevansi serta penerapannya pada pelayanan perjalanan ibadah umrah di Indonesia.<sup>7</sup>
- b) Sebagai Rujukan bagi Penelitian Mendatang Temuan dalam penelitian ini dapat menjadi landasan bagi para sarjana di masa mendatang yang ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai kualitas layanan pada sektor jasa, terutama yang berkaitan dengan perjalanan ibadah.

## 2. Kegunaan Praktis

Bagi PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru:

- a) Memberikan informasi mengenai persepsi jamaah hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana jamaah menilai kualitas layanan yang ditawarkan oleh bisnis tersebut.

---

<sup>7</sup> Mochhamad Alfian Firmansyah dkk., *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA BONDOWOSO MENGGUNAKAN MOTODE SERVQUAL*, t.t.

- b) Dasar penyusunan strategi perbaikan layanan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan strategi pelayanan yang lebih efektif sesuai dengan harapan jamaah, sehingga kepuasan mereka dapat meningkat.
- c) Pendukung pengambilan keputusan manajerial temuan penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam menetapkan kebijakan pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

#### **F. Definisi Operasional/Istilah**

Definisi Operasional: kualitas pelayanan dinilai melalui lima dimensi utama yang telah diadaptasi dalam penelitian ini dari model *SERVQUAL*, yaitu:

Dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru”, diperlukan penjelasan operasional setiap variabel agar proses pengukuran dan analisis data dilakukan secara tepat dan terarah.

##### **1. Kualitas pelayanan**

- a) Definisi Konseptual: kualitas pelayanan diartikan sebagai evaluasi konsumen terhadap kemampuan layanan dalam memenuhi bahkan melampaui harapan yang dimilikinya. Kotler dan Keller menjelaskan bahwa kualitas jasa merupakan evaluasi kognitif

pelanggan ketika sebuah produk atau layanan diberikan oleh perusahaan.<sup>8</sup>

b) Definisi Operasional: Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima komponen utama yang merujuk pada model *SERVQUAL* yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) Menggambarkan kondisi fasilitas, kelengkapan sarana, peralatan, serta penampilan karyawan yang terlihat secara langsung oleh jamaah.
2. *Reliability* (Keandalan): Menilai keahlian penyedia layanan untuk menyajikan layanan dengan cara yang sesuai, konsisten, dan sesuai janji.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Mengukur kemauan dan inisiatif pegawai dalam menolong jamaah serta memberikan pelayanan dengan segera tanpa penundaan.
4. *Assurance* (jaminan) Berkaitan dengan keterampilan, kesopanan, dan perilaku profesional anggota staf yang dapat membantu jamaah merasa aman dan dipercaya.
5. *Empathy* (Empati): Memuat perhatian seperti bersifat personal, pemahaman terhadap kebutuhan individu jamaah, serta kemampuan memberikan pelayanan secara manusiawi dan penuh kepedulian.

---

<sup>8</sup> “Definisi Operasional Variabel Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan...,” ResearchGate.

## 2. Kepuasan Jamaah umrah

- 1) Definisi Konseptual: Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul setelah individu membandingkan pengalaman layanan yang diterima dengan harapannya. Pelanggan akan merasakan puas apabila layanan yang dilakukan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.
- 2) Definisi Operasional: Tingkat kepuasan jamaah umrah diukur melalui beberapa aspek berikut:
  - a. Kepuasan terhadap layanan utama: Mengukur pengalaman jamaah terkait pelayanan inti selama perjalanan umrah, seperti bimbingan ibadah, akomodasi, dan keberangkatan.
  - b. Kepuasan terhadap layanan tambahan: Menilai layanan pendukung yang disediakan, seperti fasilitas transportasi, konsumsi, kelengkapan informasi, serta layanan administrasi.
  - c. Kepuasan terhadap interaksi layanan: Mencakup persepsi jamaah terhadap sikap, keramahan, komunikasi, dan kualitas interaksi dengan petugas atau karyawan selama proses pelayanan.

## G. Penelitian Terdahulu

Penulis menemukan sejumlah penelitian yang cocok dengan penelitian ini berdasarkan riset yang telah dilakukan, termasuk yang berikut ini:

1. Berdasarkan Penelitian Annisa Nuraddina – Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah berdasarkan uji F (sig. 0,177 > 0,05). Namun pada uji parsial, hanya dimensi keandalan yang terbukti berpengaruh signifikan (sig. 0,025), sedangkan dimensi lain seperti tangibles, responsivitas, jaminan, dan empati belum memberikan pengaruh berarti. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks perjalanan umrah, aspek ketepatan dan konsistensi layanan menjadi faktor paling penting bagi jamaah.<sup>9</sup>

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan dasar teori *SERVQUAL*, sehingga penelitian penulis dan penelitian ini memiliki kesamaan metodologis.

2. Berdasarkan penelitian skripsi Fahtira Virdha Noor "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (penelitian Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" Hasil analisis memperlihatkan bahwa level kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Korelasi yang tinggi antara kedua variabel tersebut dikonfirmasi oleh nilai signifikansi uji-t sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan koefisien determinasi sebesar 48,5%,

---

<sup>9</sup> Annisa Nuraddina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015" (B.S. thesis, FAKULTAS ILMU DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF ..., 2015).

kualitas layanan menyumbang lebih dari setengah varians dalam kepuasan pelanggan.<sup>10</sup>

Penelitian ini memakai regresi linier sederhana, dan relevan dengan penelitian penulis karena sama-sama menilai peran kualitas layanan sebagai faktor penentu kepuasan.

3. Berdasarkan penelitian skripsi A. Irwana "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. di Makassar" Hasil penelitian menandakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, yang dibuktikan melewati uji parsial pada seluruh dimensi *SERVQUAL*, meliputi keandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti nyata. Koefisien determinasi yang sangat tinggi ( $R^2 = 0,861$ ) menandakan bahwa 86,1% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kualitas pelayanan.<sup>11</sup>

penelitian ini sangat relevan dengan penelitian penulis karena teknik regresi linier berganda yang digunakan, sekaligus memperkuat dugaan bahwa kualitas layanan menjadi penentu utama kepuasan konsumen dalam sektor jasa.

4. Berdasarkan penelitian skripsi Choirunisa Nur Fahmadin "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Jemaah umrah

---

<sup>10</sup> Virdha Noor Fahtira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (PhD Thesis, IAIN BENGKULU, 2020).

<sup>11</sup>A. Irwana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar*, T.T.



PT. Zhafirah Mitra Madina Yogyakarta" Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah. Baik uji simultan maupun parsial menunjukkan nilai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kepuasan jamaah didampak secara signifikan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 63,7%.<sup>12</sup>

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa layanan berkualitas dan rasa percaya terhadap penyedia jasa merupakan dua elemen penting dalam perjalanan ibadah yang melibatkan aspek spiritual.

5. Berdasarkan penelitian skripsi Mahdi Handayani Sidik "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umroh (penelitian pada PT. Cahaya Imani Tour & Travel Sleman Yogyakarta) " Hasil penelitian memperlihatkan menunjukkan bahwa kepuasan jemaah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Koefisien determinasi adalah 44% mengindikasikan bahwa hampir separuh kepuasan jamaah dipengaruhi oleh tingkat layanan, sementara variabel lain yang tidak termuat dalam penelitian ini berakibat pada sisanya.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Choirunisa Nur Fahmadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Pt. Zhafirah Mitra Madina Yogyakarta" (Phd Thesis, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023).

<sup>13</sup> Mahdi Handayani Sidik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh (Studi Pada Pt. Cahaya Imani Tour & Travel) Sleman Yogyakarta 2019" (Phd Thesis, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

Penelitian ini memakai regresi linier sederhana dan memiliki relevansi kuat, terutama karena sama-sama meneliti layanan travel umrah.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memudahkan pemahaman terkait dengan penelitian yang akan penulis teliti, untuk menulis tesis, peneliti telah mengatur sistematika berikut:

BAB I Pendahuluan, bagian ini memuat dasar permasalahan yang akan diteliti sebagai gambaran umum dari penelitian. Isi dari bab ini memuat uraian perihal konteks permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, kontribusi atau signifikansi penelitian, definisi operasional variabel, tinjauan terhadap penelitian terdahulu, serta sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori, bab ini menguraikan teori-teori yang menjadi dasar penelitian. Yang diperoleh dari berbagai literatur, buku, dan refrensi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti

BAB III Metode Penelitian, pada bagian ini dijelaskan mengenai Instrumen Penelitian, Uji Coba Alat Ukur, Desain Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Data dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Analisis Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bagian ini berisi tentang hasil dan analisis yang dilakukan peneliti terhadap penelitian, yaitu:

Deskripsi Karakteristik Responden, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T (Parsial), Uji F (Simultan), dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

BAB V Penutup, bagian ini memuat Kesimpulan peneliti disajikan berdasarkan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya. Selain itu, bagian ini juga mencantumkan beberapa saran yang dianggap penting memberikan masukan dan materi penilaian bagi para cendekiawan masa depan dan pihak-pihak terkait.