

**PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN & HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRAVEL ARMINAREKA HAJI DAN UMROH
SAMPIT**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH :
ABI AHMAD NOVAL
NIM : 180104030034**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN & HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRAVEL ARMINAREKA HAJI DAN UMROH
SAMPIT**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Sarjana Sosial Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh

Abi Ahmad Noval

180104030034

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

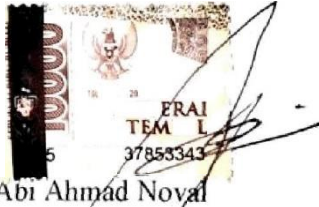
Nama : Abi Ahmad Noval
NIM : 180104030034
Tempat/Tgl. Lahir : Sampit, 20 Juli 2000
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Arminareka Haji dan Umroh Sampit” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Sampit, 4 April 2022

Yang Membuat Pernyataan


Abi Ahmad Noval

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Arminareka Haji dan Umroh Sampit

Ditulis Oleh : Abi Ahmad Noval

NIM : 180104030034

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

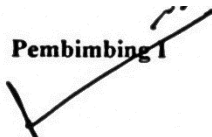
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2021/2022

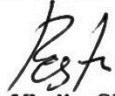
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, maka kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 09 Mei 2022

Pembimbing I




Dr. H. M. Abduh Amrie, MA
NIP. 196305021992031005

Pembimbing II


Restu Khaliq, SE., MM
NIP. 198602142015031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Restu Khaliq, SE., MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Arminareka Biro Perjalanan Haji dan Umroh Sampit Kalimantan Tengah, ditulis oleh Abi Ahmad Noval telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 02 Juni 2022

Dan dinyatakan LULUS dengan Predikat : A (87,8)



Tim Penguji	
Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh. MA.	1.
2. Restu Khaliq, MM	2.
3. Armiah, S.IP, M. Si	3.
4. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	4.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of Hajj and Umrah services at the Arminareka Sampit travel agency. In measuring customer satisfaction there are three aspects including, employees, price and physical evidence. In Islam, good service quality is carried out not only aimed at retaining consumers or satisfying consumers but also providing good service to cloth people, indeed Allah has commanded in the Al-Qur'an Surah Luqman verses 18-19. The sample used in this study were 100 respondents. For test results, the author's analysis uses multiple linear regression with the help of SPSS v22 software. Based on the results of the F Test (Simultaneous Test) Based on the previous chapter, it is known that the value of Sig. 0.014. So the value of Sig. $0.014 < 0.05$, then the hypothesis is accepted in other words three independent variables, namely employees, prices and physical evidence simultaneously affect consumer satisfaction. To determine the magnitude of the influence of employees, prices and physical evidence, it can also be seen from the results of the f table value of 2.70 and the calculated f value of 3.743, the value of f arithmetic $>$ f table, it can be said that the three variables, namely employees, prices and physical evidence, significantly provide a large contribution to the dependent variable on consumer satisfaction. It can be concluded that H_a is accepted and H_o is rejected, which means that there is a simultaneous influence between employee, price and physical evidence variables on consumer satisfaction. This shows that the influence of employee variables, prices and physical evidence greatly determine consumer satisfaction.

Keywords: *Employee Effect, Price Effect, Physical Evidence, Consumer Satisfaction*

ABSTRAK

Abi Ahmad Noval, 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Arminareka Haji dan Umroh Sampit*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing I Dr. H. M. Abduh, MA. Pembimbing II Restu Khaliq, MM.

Kata Kunci: Pengaruh Karyawan, Pengaruh Harga, Bukti Fisik, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan haji dan umroh di biro travel Arminareka Sampit. Dalam mengukur kepuasan konsumen terdapat tiga aspek diantaranya, karyawan, harga dan bukti fisik. Dalam Islam, kualitas pelayanan yang baik dilakukan tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan konsumen atau memuaskan konsumen tetapi memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain, memang sudah Allah perintahkan di dalam Al-Qur'an Surat Luqman Ayat 18-19. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Untuk hasil uji analisa penulis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *Software SPSS v22*. Berdasarkan hasil Uji F (Uji Simultan) Berdasarkan dari bab sebelumnya, diketahui nilai Sig. 0,014. Sehingga nilai Sig. $0,014 < 0,05$, maka hipotesis diterima dengan kata lain tiga variabel independen yaitu Karyawan, Harga dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Untuk menentukan besarnya pengaruh Karyawan, Harga dan Bukti Fisik dapat dilihat juga dari hasil nilai f tabel sebesar 2,70 dan nilai f hitung sebesar 3,743 maka nilai f hitung $> f$ tabel dapat dikatakan tiga variabel tersebut yaitu Karyawan, Harga dan Bukti fisik secara signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen terhadap Kepuasan Konsumen. Dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Karyawan, Harga dan Bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen. Ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Karyawan, Harga dan Bukti Fisik sangat menentukan Kepuasan Konsumen.

KATA PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan kemudahan, rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sehat wal afiat, kelancaran dan kemudahan, serta salawat dan salam kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW. Serta keluarga, kerabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ingin menyampaikan terimakasih kepada orang-orang yang sudah berjasa dalam menyelesaikan karya skripsi saya ini. Karena tanpa bantuan, dukungan serta doa dari mereka mungkin saja skripsi ini belum akan selesai dengan tepat waktu. Maka dari itu saya ingin berterimakasih kepada mereka:

1. Yang pertama kepada orang tua saya, ayah saya yang selalu memberikan masukan, dan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi saya ini dengan tepat waktu. Tak lupa juga ibu saya sebagai *support system* saya yang selalu memberikan rasa cinta dan kasih kepada saya. Serta selalu mendoakan saya dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Tidak lupa juga kepada saudara, sepupu, keponakan saya yang sangat saya kasihi, yang terutama kakak saya, kak Maza, Kak Rovi, Kak Kiki, dan Kak Daus serta adik saya yang paling kecil yaitu Deo, merekalah motivasi terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Sepupu dan keponakan saya sebagai penghibur di kala saya jenuh dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing pertama dan sekaligus dekan FDIK yaitu bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA dan bapak Restu selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan dosen pembimbing ke - 2 Khaliq, SE., MM. yang telah banyak memberikan bimbingan serta masukan yang sangat membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Wakil ketua Arminareka bapak H. Usnadi, yang telah memberikan kemudahan dalam proses pengambilan data dalam skripsi saya.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya, dan berkat ilmu yang diberi saya dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Serta teman-teman dan sahabat, Rahmadi, Ivan, Saidillah, Shodikin, Sem, bang Ali, Rizkon, Zaki, Fahri, adnan, Sadad, aulia dan Mufid yang sudah memberikan kenangan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
7. Teman-teman di local C Angkatan 2018 Manajemen Dakwah.

Untuk kalian semua saya ucapkan banyak-banyak terimakasih, saya mempersembahkan skripsi ini untuk kalian dengan sepenuh hati dan hingga saya bisa sampai sejauh ini tidak lain karena dukungan dan doa dari kalian semua.

Wassalamu’alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

MOTTO

“GUNAKAN WAKTU SEBAIK MUNGKIN”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Puji syukur penulis ucapkan atas segala kenikmatan yang Allah SWT berikan, salawat serta salam kepada junjungan umat Islam baginda Nabi Muhammad Saw. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Arminareka Biro Perjalanan Haji dan Umroh Sampit Kalimantan Tengah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis meminta kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kemudian. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-sebarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kemudahan dan dengan sabar membantu seta membimbing terwujudnya skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis mengucapkan:

1. Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi serta menjadi Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan saran serta dukungan yang sangat membangun semangat penulis, sehingga penulis bisa memilih judul dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Restu Khaliq, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing II yang memberikan banyak informasi serta sangat teramat sabar dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi.
3. Seluruh dosen UIN Antasari khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi.
4. Kedua orang tua penulis yang sangat memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Seluruh teman-teman terutama kepada yang telah mendoakan, membantu dan mendukung penuh dengan ketulusan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dan berdoa, semoga seluruh pengorbanan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini akan dibalas segala kebaikannya oleh Allah SWT.

Sampit, 04 Februari 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Pedoman Transliterasi Arab-Latin sesuai dengan SKB Menteri Agama, Menteri Pendidikan, dan Menteri Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 Tertanggal 22 Januari 1988.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es

ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. KEGUNAAN PENELITIAN.....	6
E. HIPOTESIS.....	7
F. PENELITIAN TERDAHULU	7
G. SISTEMATIKA PENULISAN.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9

A. MANAJEMEN PEMASARAN.....	9
B. PERILAKU KONSUMEN	13
C. KUALITAS PELAYANAN	14
D. KEPUASAN PELANGGAN.....	16
E. HARGA	19
F. HAJI DAN UMROH	23
G. KEPERCAYAAN.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. JENIS PENELITIAN.....	36
B. SUBYEK/POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....	37
C. INSTRUMEN PENELITIAN.....	37
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	39
E. TEKNIK ANALISIS DATA	41
F. KEABSAHAN DATA.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	59
1. Letak Kantor PT. Arminareka Biro Travel Haji & Umroh Sampit ...	59
2. Sejarah Singkat PT. Arminareka Perdana	59
3. Visi & Misi PT. Arminareka Perdana	60
4. Struktur Organisasi PT. Arminareka Sampit	60
5. Paket PT. Arminareka Perdana	61
6. Landasan Hukum Perusahaan PT. Arminareka Perdana	62
B. HASIL PENELITIAN	63
1. Analisis Karakteristik Profil Responden	63
2. Analisis Statistik Deskriptif	70
C. PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	75
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif	75

2. Hasil Uji Kualitas Data	76
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	79
4. Hasil Uji Hipotesis	86
5. Hasil dan Pembahasan	90
BAB V PENUTUP	93
A. KESIMPULAN	93
B. REKOMENDASI	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99
RIWAYAT HIDUP	136

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	tabel perhitungan uji validitas.....	54
Tabel 3.2	tabel persiapan.....	55
Tabel 4.1	tabel data sampel penelitian.....	64
Tabel 4.2	variabel karyawan.....	71
Tabel 4.3	variabel harga.....	72
Tabel 4.4	variabel bukti fisik.....	74
Tabel 4.5	variabel kepuasan konsumen.....	74
Tabel 4.6	statistik deskriptif.....	76
Tabel 4.7	uji validitas.....	77
Tabel 4.8	uji reliabilitas.....	78
Tabel 4.9	uji <i>one-sample Kolmogotiv-Smirnov</i>	82
Tabel 4.10	uji Multikolonieritas.....	84
Tabel 4.11	uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4.12	uji regresi linier berganda.....	86
Tabel 4.13	uji regresi parsial.....	87
Tabel 4.14	uji regresi F.....	88
Tabel 4.15	uji koefisien determinasi R^2	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	rumus validitas.....	53
Gambar 3.2	rumus <i>product moment</i> uji validitas.....	55
Gambar 4.1	organisasi biro travel Arminareka Sampit.....	61
Gambar 4.2	responden berdasarkan jenis kelamin.....	64
Gambar 4.3	responden berdasarkan usia.....	65
Gambar 4.4	responden berdasarkan pekerjaan.....	66
Gambar 4.5	responden berdasarkan paket yang diambil.....	67

Gambar 4.6	responden berdasarkan tahun keberangkatan umroh.....	68
Gambar 4.7	responden berdasarkan orang yang berangkat.....	69
Gambar 4.8	grafik histogram.....	80
Gambar 4.9	grafik P-Plot.....	81

