

**PENGARUH KEPUASAN JEMAAH UMRAH DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KESUKSESAN PT MA'ALI WISATA TOUR
AND TRAVEL KAB.BANJAR**

SKRIPSI

**OLEH
RABIATUL ADAWIYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M /1444 H**

**PENGARUH KEPUASAN JEMAAH UMRAH DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KESUKSESAN PT.MA'ALI WISATA TOUR
AND TRAVEL KAB.BANJAR**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial
Manajemen Dakwah**

**OLEH
RABIATUL ADAWIYAH
170103030050**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI/JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rabiatul Adawiyah

NIM : 170103030050

Tempat tanggal Lahir : Kertak Hanyar 18 Januari 2000

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah dan Kinerja Karyawan Terhadap Kesuksesan PT.Ma’Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar” ini benar-benar adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang menjadi kutipan atau rujukan sumbernya.

Apabila pernyataan saya dikemudian hari tidak benar Saya bersedia melakukan proses semestinya sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Banjarmasin, 21 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan

Rabiatul Adawiyah

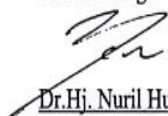
PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah Dan Kinerja
Karyawan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel
Kab.Banjar
Ditulis oleh : Rabiatul Adawiyah
NIM : 170103030050
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Jl.A Yani Km 11.400 Gg. Berkat Rt /Rw 001/001
Desa Mekar Raya Kec.Kertak Hanyar Kab.Banjar
Prov. Kalimantan Selatan.

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

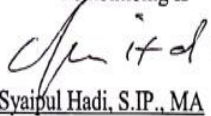
Banjarmasin, 21 Oktober 2022

Pembimbing I



Dr.Hj. Nuril Huda, M.Pd.
NIP:196004291985032003

Pembimbing II



Syaiful Hadi, S.IP., MA
NIP:196912051999031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Ressu Khalid, SE., MM
NIP:198602142015031003

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc
NIP : 198310292009012011
UNIT KERJA : FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI dengan judul :

**"PENGARUH KEPUASAN JEMAAH UMRAH DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KESUKSESAN PT MA'ALI WISATA TOUR AND TRAVEL
KAB.BANJAR"**

yang ditulis oleh :

RABIATUL ADAWIYAH

170103030050

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 5% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

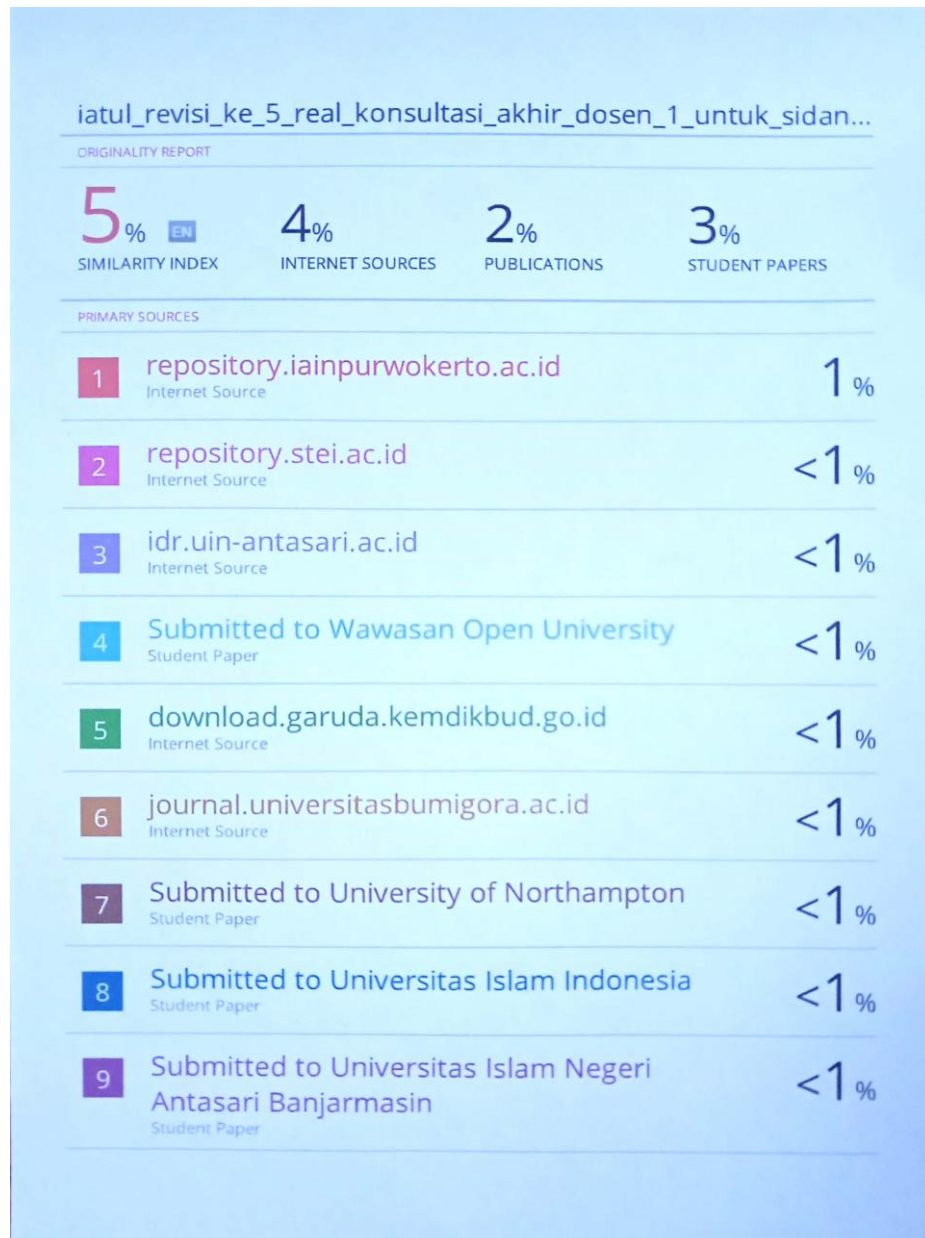
Banjarmasin, 22 Desember 2022
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

Catatan : *Uji Plagiasi dapat diterima jika kurang dari 30%

BUKTI BEBAS PLAGIASI



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah Dan Kinerja Karyawan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar ditulis oleh Rabiatul Adawiyah telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada

Hari : Kamis

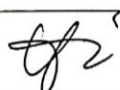
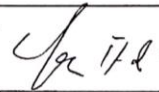
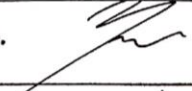
Tanggal : 15 Desember 2022

Dan dinyatakan Lulus dengan predikat: A+ (90,9)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

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

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami. M.Ag	1. 
2. Syaipul Hadi, S.IP., MA	2. 
3. Dr. Hj. Nuril Huda, M. Pd	3. 
4. Nur Falikhah, S. Ant., M.Sc	4. 

ABSTRAK

Rabiatul Adawiyah. NIM. 170103030050. *Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar*, Pembimbing: (I) Dr.Hj. Nuril Huda, M.Pd. Dan Syaipul Hadi, S.IP., MA., Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2022

Kata kunci: Kepuasan Jemaah , Kinerja Karyawan, Kesuksesan.

Kesuksesan sebuah travel haji dan umrah sangat tergantung pada kepuasan jemaah yang berangkat dengan travel tersebut. Salah satu travel yang ada ini adalah PT.Ma'Ali Wisata. PT.Ma'Ali Wisata setiap tahunnya memberangkatkan, hal itu apakah menunjukkan setiap tahunnya bertambah jumlahnya hal tersebut apakah itu menunjukkan kesuksesan. Serta kinerja yang diberikan oleh para karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang terkait dengan kepuasan karenanya belum diketahui secara pasti oleh karena itu perlu dilakukan penelitian.

Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kepuasan jemaah dan kinerja karyawan terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata secara Parsial (uji t), koefisien determinasi, simultan (uji f). Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh jemaah umrah yang berangkat bersama PT.Ma'Ali Wisata dan sample yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 orang responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS Versi 25.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa dari variabel kepuasan jemaah dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata dapat dilihat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,605 > 3,34$), dan secara parsial hanya variabel kepuasan jemaah yang berpengaruh terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata dapat dilihat pada uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,285 > 2,051$), sedangkan pada hasil Koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kepuasan jemaah dan kinerja karyawan terhadap variabel kesuksesan sebesar 29,3 % dan sisanya 70,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

MOTO

Do'a Usaha Proses dan Sabar Sukses

PERSEMBAHAAN

Bismillahirrahmanirrohim...

Dengan karya sederhana ini saya persembahkan Skripsi ini (pertama) terkhusus untuk kedua orangtua saya tercinta Ayah (M. Ramli) dan ibu (Sumiati) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan serta jerih payah nya semua untuk bisa menghantar di setiap langkah saya. Sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah dan skripsi saya ini semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT. (kedua) untuk adik ku tersayang satu-satunya Muhammad Supian yang selalu memberi semangat dan dukungan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. serta cinta, kasih sayang dan pertolongan Nya yang maha luas dan tak terbatas sehingga peneliti mampu melewati berbagai halangan dan rintangan dengan rasa syukur peneliti akhirnya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah dan Kinerja Karyawan PT.Ma’Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar“ ini dengan baik. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Shalawat serta salam tak lupa peneliti ucapkan kepada junjungan kita suri tauladan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta kerabat sahabat dan pengikut beliau ila yaumul akhir.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung selama penelitian dan pembuatan skripsi ini. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini bukan semata dari diri peneliti sendiri melainkan dukungan dan do’a dari semuanya. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.Mujiburrahman, M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Banjarmasin (UIN Antasari Banjarmasin)
2. Bapak Dr.H.M Abduh, MA Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN Antasari) Banjarmasin
3. Bapak Restu Khaliq SE.,MM Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN Antasari) Banjarmasin
4. Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA Dosen Penasehat Akademik dan juga sebagai Dosen Pembimbing II
5. Dr. Hj. Nuril Huda, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I
6. Segenap Dosen dan Staf Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN Antasari) Banjarmasin.
7. Ust. H. Muhammad Irhami, Lc selaku direktur utama PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar
8. Karyawan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar
9. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk peneliti
10. Teruntuk sahabat-sahabat terbaikku Rahmi, Yulida, Latifah, Lestari Erna, Riska, Suci, Atul, Nyimas, Janah, Ramniah
11. Teruntuk fams C1 MD 2017 kelas terbaik ku
12. Teman-teman Magang di Asrama Haji Rahmi,Yulida, Suci, Aina, Tamjidillah, Haikal Fikri, , Khilsi dan teman teman yang lain
13. Teman Teman seperjuangan KKN di Kabupaten Balangan

Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan juga para pembaca.

Peneliti memohon maaf apabila dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena sesungguhnya kesempurnaan hanya lah milik Allah SWT dan kekurangan adalah milik kita semua.

Banjarmasin, 21 Oktober 2022

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ث	ta ^ʿ	T	Te
ث	ša ^ʿ	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha ^ʿ	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ʿ	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ʿ	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa ^ʿ	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa ^ʿ	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas

غ	gain	G	Ge
ف	fa ^{''}	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em
ن	Nun	N	„en
و	Waw	W	We
هـ	ha ^{''}	H	Ha
ء	Ham zah	`	Apostrof
ي	ya ^{''}	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتاك بر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس س	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جاهت	Ditulis	<i>jāmi''ah</i>
مكتبت	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

وكتبت الجوية	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
--------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fat ha h	D it u li s	A
ِ	Ka sra h	D it u li s	I
ُ	Da m ma h	D it u li s	U
شكر	Fat ha h	D it u li s	Syakar a
قرأ	Ka sra h	D it u li s	Q u r i a
يُطَق	Da m ma h	D it u li s	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
	كالت	Ditulis	<i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>ā</i>
	صلى	Ditulis	<i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>ā</i>
	شديد	Ditulis	<i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>
	صدر	Ditulis	<i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	<i>ai</i>
	رويد	Ditulis	<i>ruwaidah</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
	و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan oleh apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a''antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	---------------------------------

VIII. Kata sandang alif-lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur''ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصباح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

XI. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI.....	iv
BUKTI BEBAS PLAGIASI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
MOTO	viii
PERSEMBAHAAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Hipotesis Penelitian.....	7
E. Asumsi Penelitian.....	8
F. Signifikasi Penelitian	9
G. Definisi Operasional	10
H. Penelitian Terdahulu	14
I. Sistematika Penulisan	17
BAB II KAJIAN TEORI.....	19
A. Kepuasan Jemaah	19
1. Pengertian Kepuasan.....	19
2. Pengertian Jemaah.....	24

B. Umrah.....	24
1. Pengertian Umrah.....	24
2. Hukum dan Pahala Umrah	25
3. Syarat Ibadah Umrah	26
4. Syarat Sah Haji dan Umrah ada Beberapa Pendapat:	26
5. Rukun Umrah.....	27
C. Kinerja Karyawan.....	28
1. Pengaruh Kinerja	28
2. Unsur-Unsur yang Mempengaruhi Kinerja.....	29
3. Indikator Penilaian Kinerja	29
D. Kesuksesan.....	30
1. Pengertian Kesuksesan	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Rancangan /Desain Penelitian	32
B. Model Konseptual Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian	33
D. Data dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian	38
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	48
A. PENYAJIAN DATA	48
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	48
2. Tujuan Didirikan.....	50
3. Kepuasan Jemaah Umrah	51
4. Bagan Organisasi Perusahaan PT. Ma' Ali Wisata	59
5. Tugas-Tugas Karyawan PT.Ma' Ali Wisata.....	61
6. Karakteristik Responden.....	66
7. Jawaban Responden	69
B. Analisis Data.....	73

C. Uji Asumsi Klasik.....	74
D. Analisis Regresi Linier Berganda	77
E. Pengujian Hipotesis.....	80
BAB V PENUTUP.....	84
A. Simpulan.....	84
B. Rekomendasi.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Jemaah Umrah PT.Ma'Ali Wisata tahun 2019.....	34
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian	38
Tabel 3.3 Skala Likert	44
Tabel 4.1 Produk Umrah yang ada di PT.Ma'Ali Wisata.....	55
Tabel 4.2 Daftar Paket Umrah yang di tawarkan PT.Ma'Ali Wisata	55
Tabel 4.3 Jumlah Karyawan PT.Ma'Ali Wisata	60
Tabel 4.4 Kantor Pusat dan Cabang di PT.Ma'Ali Wisata	60
Tabel 4.5 Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.6 Tingkat Usia.....	67
Tabel 4.7 Pekerjaan.....	68
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Jemaah.....	69
Tabel 4.9 Skor Jawaban dari Responden	71
Tabel 4.10 Skor Jawaban dari Responden	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas).....	73
Tabel 4.13 Uji Normalitas dengan Kolmogrov Smirnov	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.17 Hasil Uji T (Parsial)	81
Tabel 4.18 Hasil Uji F(Simultan).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	33
Gambar 4.1 Bagan Organisasi PT.Ma'Ali Wisata.....	59
Gambar 4.2 Statistik Jemaah Umrah di PT.Ma'Ali Wisata	60
Gambar 4.3 Diagram Pie berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Gambar 4.4 Diagram Pie berdasarkan Usia	67
Gambar 4.5 Diagram Pie berdasarkan Pekerjaan.....	68
Gambar 4.6 Uji Normalitas	74
Gambar 4.7 Normal P-P Plot of Regression Standardized	75
Gambar 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	77