PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT AVICENNA TAIBAH WISATA

SKRIPSI

Oleh:

Nurul Jennah

220104030125

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2026 M / 1447 H


UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI
BANJARMASIN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT AVICENNA TAIBAH WISATA

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Program Manajemen Dakwah

Oleh:

Nurul Jennah

220104030125

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

BANJARMASIN

2026 M / 1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nurul Jennah
NIM	: 220104030261
Tempat/Tanggal Lahir	: Penda Durian, 23 Januari 2003
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di PT Avicenna Taibah Wisata" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian 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.

Banjarbaru, 04 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Nurul Jennah

BUKTI BEBAS PLAGIASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; *E-mail:* fdik@uin-antasari.ac.id Ig: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : B-725/Un.14/III.4/KP.01.2/06/2026

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama	: Nurul Jennah
NIM	: 220104030125
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di PT Avicenna Taibah Wisata

Hasil Uji Plagiasi : 21 %

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan *www.turnitin.com* bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 08 Juni 2026
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Avicena Taibah Wisata
Ditulis oleh	: Nurul Jennah
NIM	220104030125
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik	: 2025/2026
Alamat	: Jl. Sungai Salak . Komp Surya Makmur, Kec. Landasan Ulin Timur, Kota Banjarbaru

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

Banjarmasin, 02 Juni 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	**Devi Novivanti, S.E., M.M.**
NIP. 198012052015032002	NIP. 198701252015032003

Mengetahui:
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,

Sri Amtarhanah, SEI, M.SI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di PT Avicenna Taibah Wisata" ditulis oleh Nurul Jennah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juni 2026

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 85 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si
NIP. 19760413 200003 2002

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Hj. Raden Yani Gusriani, SE, MM	1.
2. Devi Noviyanti, SE, M.M	2.
3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

Nurul Jennah. 220104030125, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Avicenna Taibah Wisata.* Skripsi. Pembimbing I Hj. Jumi Herlita, M.Sc. dan Pembimbing II Devi Noviyanti, SE. M.M, Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Avicenna Taibah Wisata, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh jamaah yang telah menggunakan jasa perjalanan umrah PT. Avicenna Taibah Wisata pada periode 2023–2025 sebanyak 474 jamaah. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 95 responden dengan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,169. Sementara itu, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,107 > 0,05, meskipun memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,152. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F hitung sebesar 164,392 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,781 atau 78,1%, sedangkan sisanya sebesar 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Avicenna Taibah Wisata. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga serta meningkatkan kepuasan konsumen.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari kejahatan yang di perbuatnya.” (QS.Albaqarah : 286)

"Tiada perjuangan yang lebih tulus selain perjuangan orang tua. Mereka berkorban tanpa pamrih demi melihat anaknya menjadi pribadi yang sukses, bermanfaat, dan memperoleh kebahagiaan di dunia serta keselamatan di akhirat." (Penulis)

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita yang mereka ingintahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

(Fardiyandi)

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat, kesehatan, serta kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. beserta kerabat dan para sahabatnya. Berkat doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT.Avicenna Taibah Wisata" akhirnya dapat penulis rampungkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Dakwah.Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat ingin mengucapkan.

Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Nida Mufidah, M.Pd, selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Ibu Hj. Jumi Herlita, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Devi Noviyanti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, saran, serta koreksi selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada peneliti selama berkuliah di kampus UIN Antasari Banjarmasin.

7. Teman-teman angkatan 2022, khususnya Manajemen Dakwah Lokal 22C, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Setiap kebersamaan, dukungan, dan kenangan yang kita lalui akan selalu tersimpan dalam hati. Semoga kita semua dipertemukan dengan kesuksesan dan kebahagiaan di masa depan.
8. Teman-teman KKN, terima kasih atas setiap kebersamaan, tawa, dan perjuangan yang telah kita lalui bersama. Meskipun singkat, kenangan tersebut akan selalu tersimpan dalam hati. Semoga kita semua dipertemukan dengan kesuksesan dan kebahagiaan di masa depan.

Banjarmasin, 22 Juni 2026

Penulis

KATA PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan.

- Bismillahirrahmanirrahim Sebagai ungkapan terima kasih, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada dua orang yang paling berharga dalam hidup penulis: Abah tercinta, Asmawin, dan Mama tersayang, Megawati. Terima kasih atas setiap doa yang kalian panjatkan dalam diam, atas setiap tetes keringat yang mungkin tak pernah sempat ulun ceritakan kepada siapa pun, serta atas segala pengorbanan yang tidak pernah kalian hitung demi masa depan ulun. Abah dan Mama, Di balik setiap langkah yang berhasil ulun tempuh, ada perjuangan kalian yang sering kali tidak terlihat. Ada lelah yang kalian sembunyikan, ada keinginan yang kalian tunda, dan ada banyak pengorbanan yang kalian relakan agar ulun dapat terus melanjutkan pendidikan hingga sampai pada titik ini. Ulun menyadari bahwa lembar demi lembar skripsi ini tidak akan pernah sebanding dengan besarnya kasih sayang yang telah kalian berikan. Tidak akan mampu membalas setiap air mata, setiap doa di sepertiga malam, setiap kekhawatiran, serta setiap harapan yang selalu kalian titipkan untuk keberhasilan ulun. Jika hari ini ulun mampu berdiri menyelesaikan pendidikan ini, maka sesungguhnya keberhasilan ini adalah milik Abah dan Mama. Ulun hanyalah anak yang berusaha mewujudkan mimpi dan harapan yang selama ini kalian perjuangkan. Untuk Abah, terima kasih telah mengajarkan ulun arti kerja keras, tanggung jawab, dan keteguhan dalam menghadapi kehidupan. Untuk Mama, terima kasih telah menjadi rumah ternyaman untuk ulun pulang, menjadi pelipur saat ulun lelah, dan menjadi sosok yang tidak pernah berhenti mendoakan ulun dalam setiap sujudmu.

- Kepada Kakak dan Abang penulis Tercinta, Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjuangan penulis hingga sampai pada titik ini. Di balik setiap langkah dan keberhasilan yang ulun raih, ada doa, dukungan, pengorbanan, dan ketulusan kalian yang selalu menguatkan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi kebanggaan kecil untuk kalian yang telah ikut berjuang mewujudkan mimpi ulun.
- Kepada Keponakan-Keponakan Tersayang, Kehadiran kalian adalah kebahagiaan kecil yang selalu menguatkan langkah penulis. Semoga apa yang penulis capai hari ini dapat menjadi jejak yang kelak menginspirasi kalian untuk berani bermimpi, berjuang, dan meraih masa depan yang lebih baik.
- Kepada sahabat-sahabat terbaikku, Nurul Latifah, Nurul Hikmah, Cahyati Oktavia, Helmina, Yeni Hastuti, dan Rifa Natasya Rahmi. Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang telah kalian berikan selama perjalanan ini. Kalian adalah bagian berharga dari setiap langkah perjuanganku, dan kenangan bersama kalian akan selalu tersimpan indah dalam hati.
- Kepada keluarga keduaku di Kost Oyen, Nurul Latifah, Nurul Hikmah, Cahyati Oktavia, dan Raodatul Hasanah. Terima kasih telah hadir dalam perjalanan hidupku dan menjadi rumah di perantauan. Kalian adalah orang-orang yang selalu ada dalam setiap cerita, tawa, air mata, dan perjuangan yang telah kita lalui bersama. Di saat lelah, kalian menjadi tempat untuk menguatkan. Di saat sedih, kalian menjadi tempat untuk berbagi. Kehadiran kalian membuat hari-hari yang berat terasa lebih ringan dan perjalanan ini terasa lebih berarti. Terima kasih karena telah menjadi keluarga yang Allah hadirkan untuk menemaniku bertumbuh dan berjuang. Semoga persaudaraan ini tetap terjaga, dan semoga suatu hari nanti

kita dipertemukan kembali dalam keadaan terbaik, dengan mimpi-mimpi yang telah terwujud.

- Untuk diriku sendiri, Nurul Jennah. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Perjalanan ini tidak selalu mudah. Ada air mata yang jatuh dalam diam, ada lelah yang tidak pernah diceritakan, dan ada keraguan yang berkali-kali datang menghampiri. Namun, dengan izin Allah SWT, aku berhasil sampai di titik ini. Sebagai anak terakhir, aku tumbuh di tengah begitu banyak kasih sayang, doa, dan harapan dari Ayah, Ibu, abang, dan kakak-kakakku. Setiap langkah yang kutempuh hari ini tidak pernah benar-benar kulalui sendirian, karena selalu ada cinta dan pengorbanan keluarga yang mengiringinya. Skripsi ini mungkin tidak akan pernah cukup untuk membalas semua yang telah kalian berikan, tetapi karya sederhana ini menjadi bukti bahwa aku telah berusaha menjaga kepercayaan, harapan, dan doa yang kalian titipkan kepadaku. Gelar ini memang tertulis atas namaku, tetapi sesungguhnya keberhasilan ini adalah milik kita bersama. Untuk Ayah, Ibu, abang, dan kakak-kakakku, terima kasih karena selalu menjadi alasan bagiku untuk terus berjuang dan tidak menyerah. Semoga setiap pengorbanan, doa, dan kasih sayang yang kalian berikan menjadi amal kebaikan yang dibalas Allah SWT dengan keberkahan dan kebahagiaan yang tak terhingga.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	a`
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	H	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	,
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dho				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
--َ-	a	Fathah
--ِ-	i	Kasrah
--ُ-	u	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرجال)al-rijâl bukan ar-rijâl, (الديوان) al-dîwân bukan ad dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُوْرة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـي	Ai	a dan i
ـو	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بـا	â	a dengan topi di atas
بـي	î	i dengan topi di atas
بـو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /1/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. **Syiddah (Tasydîd**)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضهحْرورة) tidak ditulis adh dharûrah melainkan al- dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang bermakna berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (na't) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (ism), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3

No	Kata Arab	Alih Aksara
1	طريقة	Tharîqah
2	الجامعة الإسلامية	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah

3	وحْدة الوجود	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut., bukan huawal atau kata sandangnya. Contoh al- Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam PUEBI sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd as-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'il*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara tas kalimat- kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ثَبَتَ الْأَرْجُ	**tsabata al-arju**
اَلْحَرَكَةُ الْعَشْرِيَّةُ	**al-harakah al-'ashriyyah**
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلٰهَ إِلَّا اللّٰهُ	**asyhadu an lâ ilâha illa Allâh**
مَوْلَانَا مَالِكُ الصَّالِحِ	**mawlânâ Malik al-Shâlih**
يُؤَثِّرُكُمُ اللّٰهُ	**yu'tsirukum Allâh**
اَلْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	**al-mazhâhir al-'aqliyyah**
حُبُّ الْاِسْتِظْلَالِ	**hub al-istithlâ'**

\

DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **iii**

BUKTI BEBAS PLAGIASI ..... **iv**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **v**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **vi**

ABSTRAK ..... **vii**

MOTTO ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **xi**

KATA PERSEMBAHAN ..... **xi**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA ..... **xiv**

DAFTAR ISI ..... **xviii**

DAFTAR TABEL ..... **xx**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Hipotesis Penelitian 7
E. Asumsi Penelitian 8
F. Signifikansi Penelitian 9
G. Definisi Operasional 10
H. Penelitian terdahulu 14
I. Sistematika Penulisan 16

BAB II KAJIAN TEORI **18**

A. Kualitas Pelayanan 18
B. Harga 23
C. Kepuasan Konsumen 28

BAB III METODE PENELITIAN **37**

A. Rancangan/Desain Penelitian 37
B. Populasi dan Sampel Penelitian 38
C. Data dan Sumber Data 39
D. Instrumen Penelitian 41

E. Teknik Pengumpulan Data 44
F. Uji Coba Instrumen 46
G. Teknik Analisis Data 47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
A. Hasil Penelitian 53
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 53
B. Deskripsi Jawaban Responden 58
1. Karakteristik Responden 58
2. Deskripsi Variabel Penelitian 59
C. Analisis Data 59
1. Uji Instrumen Penelitian 59
2. Uji Asumsi Klasik 62
D. Pembahasan Hasil Penelitian 72
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di PT. Avicenna Taibah Wisata 72
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan konsumen di PT. Avicenna Taibah Wisata 73
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Avicenna Taibah Wisata 73

BAB V PENUTUP 77
A. Simpulan 77
B. Saran-saran 78

DAFTAR PUSTAKA 80

LAMPIRAN-LAMPIRAN 82

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 101

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 43
Tabel 3.2 Variabel Harga (X_2) 43
Tabel 3.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian 60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....62
Tabel 4.9 Uji Multikolineritas.....67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 logo PT Avicenna Taibah Wisata.....55
Gambar 4.2 Struktur Kepengurusan PT. Avicenna Taibah 57
Wisata.....57
Gambar 4.6 Histogram.....63
Gambar 4.7 P-Plot.....64
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas.....65
Gambar 4.9 Heteroskedastisitas.....67
Gambar 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....68
Gambar 4.12 Hasil Uji Determinasi (R2) Model Summary .70
Gambar 4.13 Hasil Uji T.....70
Gambar 4.14 Hasil Uji Simultan (Bersama-sama).....71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....82
Lampiran 2. Bukti Fisik 83
Lampiran 3. Keandalan 84
Lampiran 4. Daya Tanggap.....84
Lampiran 5. Jaminan.....85
Lampiran 6. Empati.....85
Lampiran 7. Harga 85
Lampiran 8. Kepuasan Konsumen 86
Lampiran 9. Brosur Umroh PT. Avicenna Taibah Wisata.....86
Lampiran 10. Karakteristik Responden.....87
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas 87
Lampiran 12. Uji Realiabilitas 89
Lampiran 13. Uji Multikolineritas 90
Lampiran 14. Heteroskedastisitas 90
Lampiran 15. Histogram 91
Lampiran 16. P-Plot 91
Lampiran 17. Hasil Uji Normalitas.....92
Lampiran 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda 92
Lampiran 19. Hasil Uji Determinasi (R2) Model Summary..93
Lampiran 20. Hasil Uji T 93
Lampiran 21. Hasil Uji Simultan (Bersama-sama).....93
Lampiran 22. Dokumentasi dengan responden.....94
Lampiran 23. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi 95
Lampiran 24. Surat Keterangan Seminar Proposal.....98
Lampiran 25. Berita Acara Seminar Proposal.....99
Lampiran 26. Surat Izin Riset Penelitian.....100