



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
JAMAAH UMROH DAN HAJI (STUDI PT. SILVERSILK
CABANG TEMBILAHAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi
Ekonomi Syariah



OLEH:
STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

**FAUZIA RAMADANIA
NIRM. 1209.16.07966**

**YAYASAN PENDIDIKAN AULIAURRASYIDIN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN - RIAU
1443 H / 2021 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



YAYASAN PENDIDIKAN AULIAURRASYIDIN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN

سنة أوريا - الراشد والعلم والإسلام

ISLAMIC COLLEGE OF AULIAURRASYIDIN

KAMPUS PANAM (PARIT ENAM) JALAN GERILYA No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213
Email : akademik@stai-tbh.ac.id



PENGESAHAN

No. 145/STAI-AUR/Skripsi/IX/2021

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH DAN HAJI (STUDI PT. SILVERSILK CABANG TEMBILAHAN).", yang telah ditulis oleh sdr. FAUZIA RAMADANIA, NIRM 1209.16.07966 telah dimunaqasahkan pada tanggal 16 Juni 2021, dan telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasah dengan Yudisium **Sangat Memuaskan**, IPK: 3,41.

TIM MUNAQASAH

Ketua
Dr. Ir. H. Sahrudin, M.M.

Sekretaris
Seri Yanti Siagian, S.Pd.I., M.Pd.

Penguji I
Sai'in, S.E.I., M.E.Sy.

Penguji II
Ferdinan, S.Pd., M.Pd.

Tembilahan, 15 September 2021

Mengetahui
Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 2105069302

Bersinergi dan Berinovasi untuk Pendidikan, Berkarya dan Berbakti untuk Negeri
www.stai-tbh.ac.id



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

SELVIANI, S.Pd.,M.Pd.E
DOSEN PROGRAM STUDI Esy
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara
FAUZIA RAMADANIA

Kepada Yth,
Ketua STAI Auliaurrasyidin
di -
Tembilahan

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan-perbaikan seperlunya terhadap isi skripsi saudara :

Nama : Fauzia Ramadania
NIRM : 1209.16.07966
Program : S1 (Strata Satu)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh

Dan Haji (Di Pt.Silver Silk Cabang Tembilahan)

Maka dengan ini saya menilai skripsi tersebut sudah dapat disetujui untuk diajukan pada sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurrasyidin Tembilahan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Tembilahan, 14 November 2020
Pembimbing,

SELVIANI, S.Pd., M.Pd.E
NIDN. 001209153



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fauzia Ramadania
NIRM : 1209.16.07966
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Dan Haji (Di Pt.Silver Silk Cabang Tembilahan) ” merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurrasyidin Tembilahan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurrasyidin Tembilahan.
3. Skripsi saya secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi.
4. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, bahwa karya saya ini bukan hasil karya asli saya, maka saya bersedia untuk menerima sanksi yang berlaku di Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurrasyidin Tembilahan berupa pencabutan gelar, dan saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tembilahan, 14 November 2020



Saya yang menyatakan,



MOTTO

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ
عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ
كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: :Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” QS. Ali Imran: 97

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auilarasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auilarasyidin Tembilahan



PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT.

*Taburan cinta dankasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan,
dan membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.*

Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan kepadaku,

Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

*Maka aku persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang aku cintai
dan aku sayangi, untuk mereka yang selalu menemani dikala
susah dan senang khususnya buat:*

*Buat bapak (Ismail) dan ibu (Eriyani) tercinta yang telah
memberikan kasih sayang dan sabar dalam memperjuangkan mulai dari kecil
hingga dewasa ini demi memperoleh ilmu dijalan Allah SWT.*

*Dosen pembimbing selviani,S.Pd.,M.Pd.E. yang telah dengan sabar
membimbing dan membantu menyelesaikan skripsi ini.*

Kakak tercinta “erisma nova sari”

dan adik-adik tercinta “aiysah dan M. Taufik hidayah”

*Sahabatku –sahabatku tercinta, dan dan Teman-teman Seperjuangan
mahasiswa/i ekonomi Syariah angkatan 2016, senyum canda tawa kalian tak akan
pernah tergantikan walau 1000 pulau memisahkan kita.*

*Ku do'akan semoga dimasa mendatang kita bisa menjadi orang yang
“BERMANFAAT dan SUKSES”*

Aamiin.

*Semuanya ku ucapkan terimakasih karena sudah memberikanku motivasi dan
semangat sehingga karya ilmiah berupa skripsi ini bisa terselesaikan.!!!*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auiaurassiyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auiaurassiyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auiaurassiyidin Tembilahan



ABSTRAK

FAUZIA RAMADANIA (2020) : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DAN HAJI (STUDI PADA PT. SILVERSILK CABANG TEMBILAHAN).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jamaah umrah dan haji. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat strategis dalam upaya PT.Silver Silk untuk mencapai tujuannya yaitu kepuasan konsumen. Oleh karena itu, PT.Silver Silk sebaiknya meningkatkan kualitas karyawan dengan memberikan karyawan pelatihan mengenai strategi pelayanan yang baik. Dengan PT.Silver Silk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah akan mengakibatkan PT.Silver Silk mampu bersaing dengan perusahaan biro perjalanan umrah dan hajilainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji PT.Silver Silk terhadap kualitas pelayanan yang di berikan PT.Silver Silk. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah jamaah umrah dan haji di PT.Silver Silk cabang Tembילהan. Sedangkan object penelitiannya adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji di PT.Silver Silk cabang Tembילהan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif karena hasil data yang didapat merupakan kumpulan dari angka-angka. Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitan ini adalah regresi linear sederhana yang diolah dengan program *SPSS 26 for windows*. Penelitian ini di lakukan selama 3 bulan 22 agustus 2020 - 22 november 2020.

Hasil dari regresi menunjukkan nilai t hitung sebesar 7.637 sehingga t tabel sebesar 1.664 lebih kecil dari pada t hitung dengan nilai signifikansi 0,05 yaitu (0.000<0.05) yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Pengaruh, kualitas pelayanan,dan kepuasan konsumen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembילהan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembילהan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembילהan



KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan kepada kita semua, berkat limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Dan Haji (Studi Kasus Di PT.Silver Silk Cabang Tembilahan)”** dengan sebaik mungkin.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kejahilan menuju alam yang terang mederang ini, dan keselamatan dunia akhirat di jalannya Allah SWT, dengan tuntunan Al-Qur’an dan hadist.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak kesulitan dan hambatan yang didapati baik dalam segi moril maupun material. Namun berkat pertolongan Allah SWT berupa kesungguhan dan bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, arahan, motivasi maupun dukungan yang sangat membantu penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Kursani, S.Pd.I. selaku ketua Yayasan Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurrasyidin Tembilahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
 3. Bapak Syarifudin, S.pd.I., M.Pd.I. selaku ketua Stai Auliaurrasyidin tembilahan.
 4. Bapak M. Ridwan, S.Pd., M.Ed. selaku ketua I, Bapak H. dedy Yusuf Yudharta, S.Pd., M.Pd.I. selaku ketua II. Bapak Dr. Ir. H. Sahrudin, M.M. selaku ketua III STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.
 5. Bapak Sai'in, S.E.I., M.E.Sy. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah (ESy) STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.
 6. Ibu Selviani, S.Pd., M.Pd.E. Selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, arahan, motivasi dan semangat pada penulis.
 7. Bapak dan Ibu Dosen STAI Auliaurrasyidin Tembilahan khususnya pada program studi ekonomi Syariah dan penasehat Akademik penulis.
 8. Seluruh staf tata usaha STAI Auliaurrasyidin yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran administrasi dari awal hingga akhir perkuliahan penulis.
 9. Seluruh informan atau jamaah PT. Silver Silk yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini dan telah banyak memberikan perannya kepada penulis.
 10. Ayah, Ibu, dan saudara-saudaraku yang snantiasa menghaturkan doa, memberikan motivasi, dukungan dan semangat.
 11. Amiruddin yang telah memberikan semangat dan doa untuk penulis.
 12. Rekan-rekan seperjuangan di program studi ekonomi Syariah angkatan 2016 khususnya lokal B STAI Auliaurrasyidin Tembilahan yang telah banyak memberikan cerita suka dan duka.
- Penulis telah berusaha sesuai dengan kemampuan penulis untuk menyelesaikan menyelesaikan skripsi ini. Namun demikian, penulis sangat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilihan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

menghargai masukan yang positif dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini memberikan mamfaat bagi dunia Pendidikan dan menambah khazanah bagi penulis serta umumnya bagi para pembaca.

Tembilahan, 14 November 2020



Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN PENGUJI MUNAQSAH.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO PENULIS	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumus Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Kualitas.....	7
2. Pengertian Layanan	8
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
4. Kepuasan Konsumen (Nasabah).....	14
5. Pengertian Haji dan Umroh	27
6. Hukum Haji dan Umroh	28
7. Syarat Rukun dan Wajib Umroh	30
8. Hubungan Umroh dan Haji.....	32
B. Kajian Penelitian yang Relevan	32
C. Asumsi Penelitian.....	35
D. Hipotesis.....	35
E. Konsep Operasional	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	38
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian	39

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	46
B. Penyajian Data	56
C. Analisis Data	59

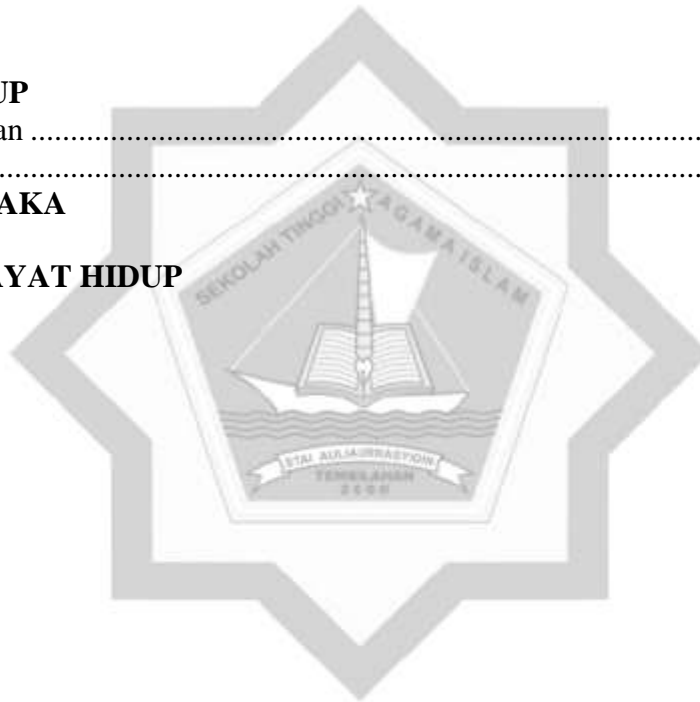
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN**



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jumlah Jamaah Umrah dan Haji Tahun 2019	40
Tabel III.2 Skor Alternatif Jawaban.....	43
Tabel IV.1 Rekapitulasi Angket Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel IV.2 Rekapitulasi Angket Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen	61
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	62
Tabel IV.5 Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana	63
Tabel IV.6 Uji (R Square).....	64
Tabel IV.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	65

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

**STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Silver Silk.....48



STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Sk Pembimbing
LAMPIRAN 2	Angket Penelitian
LAMPIRAN 3	Instrumen
LAMPIRAN 4	Surat Permohonan Riset
LAMPIRAN 5	Surat Balasan Riset
LAMPIRAN 6	Surat Hasil Seminar Skripsi
LAMPIRAN 7	Surat Ujian Komprehensif (Keagamaan)
LAMPIRAN 8	Foto Dokumentasi
LAMPIRAN 9	Daftar Riwayat Hidup



STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji adalah rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan bagi mampu, sedangkan umrah adalah ibadah sunah. Indonesia merupakan salah satu negara terbesar pengirim jamaah haji ke Arab Saudi. Begitu juga dengan ibadah umrah yang berlangsung setiap tahun hal ini terjadi daya tawar yang tinggi bagi pemerintahan Indonesia dari segi bisnis, akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak jasa (pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan calon jamaah), penyediaan perlengkapan dan konsultan keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah adalah pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut dapat menarik perhatian dari konsumennya pelayanan baik juga berdampak baik bagi perusahaan tersebut, khususnya menjaga image dari perusahaan bagi masyarakat. masyarakat selaku konsumen yang baik tentunya menjadi salah satu alasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan segala aspek yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen karena pada dasarnya setiap



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

manusia memiliki fitrah ingin mendapatkan pelayanan terbaik, khususnya dalam bidang jasa.¹

Kepuasan konsumen merupakan hasil penilaian terhadap apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harapan lebih tinggi dari kualitas produk layanan maka pelanggan akan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika harapan sama atau lebih rendah dari kinerja produk layanan maka pelanggan akan merasa puas. Salah satu cara yang bisa dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyodi bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan dalam beberapa faktor-faktor yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional.²

Salah satu dari faktor penentu di atas adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan (*empati*). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat

¹ Nina rahmayanti, *manajemen pelayanan prima* (yogyakarta:Graha Ilmu,2013).hlm.70

² M.Nur Ali Ramadhan, "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan servis berkala pada dealer nissan basuki rahmat di kota Surabaya "hlm 20.

kaitanya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

PT Silver Silk merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. Silver Silk merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi *Tour dan Trevel*, penjualan tiket pesawat (*online*), perjalan wisata dalam dan luar negeri ,dan hotel *reservation*. PT. Silver Silk cabang Tembilaan tidak hanya melayani perjalanan ibadah umrah, tapi juga siap memandu berwisata kemanapun yang konsumen inginkan, baik domestik maupun internasional. PT. Silver Silk cabang Tembilaan merupakan salah satu perusahaan yang memiliki standar pemasaran yang baik dan selalu mengutamakan penggunaan komunikasi yang mudah dipahami serta manajemen pemasaran yang jelas akan selalu memiliki nilai lebih dibanding perusahaan travel yang lain.

PT.Silver Silk bukan hanya menjdikan travel haji dan umrah menjadikan orientasi bisnis beaka, melainkan adalah supaya jamaah mendapatkan pahala di sisi Allah. PT.Silver Silk adalah perusahaan yang bergerak dalam bidanh travel Umrah dan Haji khusus. Perusaha yang bergerak dalam bidang travel Umrah dan Haji khusus, tetepi banyak perusahaan lain yang sama dan sejenis. Yang menjadi beda dengan yang lainnya bahwa PT.Silver Silk adalah travel Umrah dan Haji yang sangat disiplin dalam pelaksanaannya sesuai sunah serta menyelenggarakan kajian sunnah\majlis ilmu syar'i selama umrah. Silversilk berkomiten membimbing



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

yang berpengalaman, dan memberikan kualitas pelayanan yang prima dengan dukungan tenaga yang profesional dan amanah.

Hal itu menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar berupaya melakukan pendekatan secara psikologis dan mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik kepuasan konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan kepada diri konsumen.³

Dari beberapa masalah yang di paparkan diatas, penulis tertarik untuk mengupas lebih dalam lagi permasalahan tersebut dengan turun langsung ke jamaah. penelitian ini akan dilakukan di PT. Silver Silk cabang Tembilahan. Penulis memutuskan untuk melakukan penelitian pada jamaah umrah dan haji pada PT.Silver Silk cabang Tembilahan.

Menyikapi permasalahan diatas, inilah yang menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Dan Haji (Studi Pada PT. Silversilk Cabang Tembilahan)”**.

B. Identifikasi Masalah

³*Ibid.*, hlm .7-8



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Keinginan dan kebutuhan konsumen jasa PT. Silver Silk Cabang Tembilahan masih kurang.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa Dari PT. Silver Silk masih kurang.
3. Penyebab konsumen pindah jasa Tour Dan Travel.
4. Baik dan buruknya PT. Silver Silk cabang Tembilahan.
5. Harapan dari konsumen PT. Silver Silk cabang Tembilahan.

C. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang diuraikan pada identifikasi masalah diatas dan agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan yang dingin disajikan, maka peneliti membatasi pemasalah yang akan dibuat. Adapun pemasalahan yang akan penulis bahas adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh dan haji (studi di PT.Silver Silk Cabang Tembilahan).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : ”Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh dan haji di PT.Silver Silk Cabang Tembilahan?”



E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan di PT.Silver Silk Cabang Tembilahan.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penulis

Penelitian ini diharapkan agar dapat menambah wawasan dan cakrawala bagi penulis dan dapat mengembangkan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen haji dan umrah jika suatu hari penulis terjun di dunia bisnis.

2. Untuk tempat penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk sebagai referensi dan juga untuk memperkaya pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap jamaah serta dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan langkah bijaksana dalam masa akan datang.

3. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain dan bisa di gunakan sebagai bahan rujukan, serta bahan referensi dalam melakukan penelitian lanjut yang berhubungan dengan tingkat pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh dan haji di PT.Silver Silk Cabang Tembilahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kualitas

Menurut Philip Kotler (dalam list) “kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.” Yang berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Definisi ini didukung oleh pendapat Gale dan Buzzel yang dimaksud dengan kualitas adalah *perceived quality* atau persepsi pelanggan. Selanjutnya menurut Elhaitammy (dalam list) peran *contract personnel* dalam sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellence*, yaitu pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.¹

Sedangkan menurut Moneir (dalam mulyati) membedakan pelayanan menjadi dua macam, yaitu pelayanan kedalam (pelayanan kepada manajemen) dan pelayanan ke luar. Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan, pemenuhan kebutuhan organisasi dibidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan , pembinaan tenaga kerja, data informasi dan komunikasi, pembinaan sistem, prosedur dan metode (*SPM*) dan ketata usahaan pada umumnya.

¹List Indriyatini, “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Rsu. Ungaran Di Kabupaten Semarang”(Jurnal Stie Semarang, Vol 3, No 2, Edisi Juni 2011.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

Disisi lain Lukman mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin menyatakan bahwa : “ *a service is any act or performance that one party can offer to anoter that is essentially intangible and does not result in the ownershipof anything. It is production may or may be tied to physical product*”. Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi antara satu pihak yang memberi pelayanan), tidak bewujud fisik akan tetapi dapat dirasakan dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.²

Dari beberapa pengertian kualitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkat layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi harapan konsumen dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah

²Muliyati “Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar”(Vol 6 no. 1 thn 2016.)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Sedangkan menurut *Lovelock* dalam Hardiyansyah berpendapat bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.³

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah berpendapat bahwa secara *etimologis* pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.⁴

Berdasarkan pengertian-pengertian pelayanan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa merupakan suatu bentuk sistem, prosedur

³Luhur eko promono dalam skripsinya yang berjudul “ *analisis pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel moderating* “ hlm .1-3

⁴*Ibid.*, hlm .4-6



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Assegaff adalah ukuran sejauh mana sesuatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptni dan Gregios Chandra adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.⁵ Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah mengatakan bahwa “*SERVQUAL*” merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.⁶

Dari dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al.dalam Hardiyansyah menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

⁵ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *service, Quality, dan , satisfaction*, (yogyakarta, 2000, hlm.180.

⁶*Ibid.*,hlm 23.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

- 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikankredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maskimal.
- 4) *Competence*(kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- 6) *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tersebut tingkatan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi harapan konsumen atau pelanggan dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

**STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN**
Alasan penulis menggunakan teori dari Zeithaml adalah dikarenakan teori ini sesuai dengan konteks kualitas pelayanan yang mana lebih detail dan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta teori ini cocok sesuai dengan masalah penelitian saya.⁷

⁷Teori kualitas pelayanan menurut para ahli" *jurnal kualitas pelayanan* hlm 21-24



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

4. Indikator kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml dan Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di dasarkan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
2. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen .

5. Kepuasan Konsumen (Nasabah)

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, atau diartikan bahwa keputusan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja produk atau jasa lebih dari harapan, kosumen akan merasa tidak puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

puas, jika kinerja sesuai harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*). Dalam hal ini perlu diketahui bahwa keinginan harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungan.

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara yang dirasakan dengan harapan sebelum barang atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi. Sebagaimana menurut Kotler mengemukakan kepuasan konsumen adalah:

“Sejauh mana tingkatan suatu produk atau jasa dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan-kenyataan yang diterima oleh konsumen”.⁸

Jika barang atau jasa tersebut dirasakan konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, maka konsumen tidak akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan amat puas atau senang.

Jadi, kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan konsumen. Kepuasan konsumen akan diperoleh jika kinerja suatu produk atau jasa dapat memenuhi atau

⁸Etta Mamang Sangadji Dan Sopian, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), Hlm. 181.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

melebihi harapan konsumen dan konsumen merasa tidak puas jika kinerja suatu produk atau jasa kurang dari yang diharapkan konsumen.⁹

Menurut Kotler kepuasan konsumen adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Rambat Lupiyoadi bahwa kepuasan ialah merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Menurut Fandy Tjiptono kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dari ketiga pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasankonsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan

⁹Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasaran Integrasi Ilmu Psikologi Dalam Kegiatan Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), Hlm. 31.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

konsumen tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya bila membeli atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa.

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa yang dibeli. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien dan pelanggan dapat melakukan tindakan pengembalian produk, atau secara ekstrim bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui seorang pengacara.

Menurut Husain Umarada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

- 1) Fasilitas dimaksud disini adalah segala sesuatu yang dapat dirasakan oleh para konsumen tentang semua hal yang menyangkut dengan keadaan konsumen selama berada di perusahaan tersebut.
- 2) Kualitas produk dimaksud disini adalah kualitas produk jasa yang ditawarkan oleh pengelola perusahaan. Kualitas produk jasa di sini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya kualitas produk jasa yang berikan oleh pengelola perusahaan.
- 3) Kualitas pelayanan bagi para pelaku bisnis, terutama di bidang jasa pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola terhadap pelayanan yang diberikan.

- 4) Kegiatan penjualan lebih mengarah pada aktivitas penjualan, dimana interaksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dan konsumen sehingga tercipta kepuasan.

Menurut Kotler dan Keller perusahaan yang berhasil menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga pelanggan tidak hanya puas tetapi terkejut dan sangat puas. Pelanggan akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya.¹⁰

Gaspers (dalam Nasution) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Hal ini hampir berbanding lurus dengan teori Kotler & Keller, “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa orang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk dengan harapan. Jika kinerjanya tidak memenuhi harapan, hasilnya tidak memuaskan. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas atau senang”.

Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka

¹⁰Puji Sanyonto “ *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Centro Pusat*” (Skripsi), Hlm 11-13



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas.¹¹

Hussen menganalisis tentang bagaimana mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan dua alat ukur dan menganalisis hubungan antarkepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dengan responden adalah pemegang polis asuransi dan masyarakat yang tinggal di kota adama. Teknik mengukurkepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dengan lima dimensi. Hasilnya terdapat antara persepsi dan ekspektasi pelanggan.¹²

Dari lima dimensi, dimensi *Assurance* memiliki indikasi terendah, hal ini menunjukkan bahwa persepsi *Assurance* telah mendekati ekspektasi dari pelanggan atau pemegang polis asuransi. Sedangkan dimensi *tangibility* memiliki indikasi tertinggi, yangberarti penampilan fisik, fasilitas, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau pemegang polis asuransi.¹³

Kotler dan Keller menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa

¹¹ *Ibid.*, hlm 33

¹² *Ibid.*, hlm 24

¹³ *Ibid.*, hlm 23



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut jurnal Bachtiar kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk atau jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk kualitas pelayanan. Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan.

Thamrin & Francis berpendapat bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang didaparkannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum.

1. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas
2. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas
3. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka.

Pelanggan puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

dan memberikan komentar baik tentang perusahaan. Adapun pelanggan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna *e-parking*”.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan pengertian kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparat pelayanan publik. Artinya kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat merasakan tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual yang sedang terjadi saat pelayanan dilakukan. Semakin besar kekurangan akan hal yang dibutuhkan oleh seseorang, maka tingkat ketidakpuasan akan semakin tinggi.

Menurut Kotler yang dikutip Sunyoto berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas, dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang, atau gembira”. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik pada hakekatnya tidak semata-mata hanya melakukan pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

administratif belaka, tetapi mencakup persoalan yang lebih mendasar yaitu pemenuhan keinginan masyarakat selaku konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah pendapat dan penilaian pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan aparat pelayanan publik (atau hasil) yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor misalnya kualitas layanan, tanggung jawab petugas pelayanan, sikap petugas pelayanan dan hasil layanan yang diterima oleh masyarakat.¹⁴

b. Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator kepuasan konsumen menurut Consuegra, mengukur kepuasan konsumen dapat melalui 3 dimensi, yaitu:

1. Kesesuaian harapan yaitu jasa yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
2. Persepsi kinerja yaitu hasil atau kinerja pelayanan yang diterima sudah baik atau belum.
3. Penilaian pelanggan yaitu dari secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau jika dibandingkan dengan jasa lainnya yang menawarkan jasa yang sama.¹⁵

¹⁴Jurnal tentang kepuasan pelanggan 24-25

¹⁵ Miftakhul Huda, penerapan etika bisnis terhadap kepuasan konsumen dalam pandangan Islam, jurnal EL- Faqih, Volume 5, nomor 1, April 2019, P-ISSN 2443-3950, Hlm, 108.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayan
3. Emosional
4. Harga

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan konsumen

Pelayanan secara umum menurut Kotler ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan konsumen Pelayanan secara umum menurut Kotler rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertaikemudahan-kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan mereka. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upayanya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada konsumen.

Sedangkan menurut Zeithaml kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan kepuasan konsumen di samping harga, situasi, dan faktor personaKepuasan merupakan reaksi perilaku nasabah sesudah melakukan pembelian terhadap apa yang sudah dibelinya.¹⁶

¹⁶Hera Aprillia ,skripsi yang berjudul : *pengaruh kepuasan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna Atm.studi pada PT.BNI syariah cabang Banda Aceh*) hlm.34-37



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrahman Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrahman Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrahman Tembilahan

Lupiyoadi, teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk menurut Sumarwan adalah *the expectancy disconfirmation* model, yang mengatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Menurut Kotler ada 4 metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka, dengan menyediakan media seperti kotak saran yang diletakkan di tempat yang strategis, menyediakan kartu komentar, dan lain-lain. Metode ini cenderung bersifat pasif, oleh karena itu sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya, bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan pesaing.

b. Survei kepuasan konsumen

Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran ini dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan “seberapa puas saudara terhadap pelayanan dari PT.Silver Silk pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas”.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu :

- a) Masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b) Saran-saran untuk melakukan perbaikan

4) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari pelayanan berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

5) *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli produk dari perusahaan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

6) *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan lain. Hal ini dilakukan dengan harapan memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Agar kepuasan konsumen dapat lebih terjamin, perlu diperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.¹⁷

Dimensi kualitas pelayanan tersebut terdiri dari 5 variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy*. Dari kelima faktor tersebut, perlu dikaji secara cermat untuk mengetahui faktor mana saja yang perlu dilakukan secara baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan konsumen adalah

¹⁷ *Ibid.*, hlm 37-38



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

pengaruh bagi konsumen itu sendiri bahwa pelayanan yang mereka harapkan telah terpenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang diinginkan. Kepuasan konsumen merupakan konsep yang sangat relevan yang perlu diperhatikan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.¹⁸

6. Haji dan Umroh

1. Pengertian Haji dan Umroh

Haji dalam bahasa arab, al-hajj; menyengaja atau menuju. Menurut pengertian syariat haji artinya berziarah ke tempat tertentu, pada waktu tertentu guna melaksanakan amalan tertentu. ziarah artinya pergi. tempat tertentu adalah ka'bah (*baitullah*) dan arafah. Waktu tertentu adalah bulan-bulan haji yaitu syawwal, *dzulqa'dah*, *dzulhijjah* serta sepuluh hari pertama *dzuhijjah*. amalan tertentu artinya datang dalam keadaan berihram dengan niat berhaji (pergi) ketempat-tempat tertentu.¹⁹

Haji adalah rukun islam yang ke lima. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Ali 'Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: "Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban

¹⁸Ibid., hlm 31-34

¹⁹Amin Muhammadiyah, *Panduan Praktis Manasik Haji Dan Umrah*, (Tembilahan-Riau: Mumtaz, 2011), Hlm. 2.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

20

Sedangkan umroh dalam bahasa arab artinya ziarah. Adapun umroh dalam istilah syariat adalah pergi ke ka'bah (*Baitullah*) untuk menunaikan ibadah, yaitu thawaf dan sa'i. ibadah ini disebut umrah karena ia boleh dilaksanakan sepanjang umur.

Didalam Al-Qur'an diperintahkan sebagai berikut:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah Karena Allah.."(QS.Al-Baqarah:196)²¹

2. Hukum Haji dan Umrah

a. Hukum Haji

Haji merupakan salah satu dari rukun islam yang kelima dan menjadikan suatu kewajiban dalam syari'at yang mesti diketahui. jika ada seseorang yang mengingkari kewajiban haji, maka dia di nyatakan kafir dan keluar dari islam. Syariat islam mewajibkan haji atas setiap *mukallaf*, sekali dalam seumur hidup. Seluruh ulama bersepakat menetapkan bahwa haji wajib satu kali seumur hidup, kecuali kalau di nazarkan. Hal ini berdasarkan dengan dalil AL-Quran dan sunah.

²⁰*Ibid.*, Hlm. 29.

²¹Q.S. AL-Baqarah (196) 196 Dalam Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Jakarta :Mahkota, 2002), Hlm 29.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Hukum umrah para ulama' berbeda pendapat dalam menetapkan hukum umrah. Menurut mazhab syafi'i, Hambali dan Hanafi , seseorang boleh berumrah berkali-kali dalam setahun, sebab Aiyah r.a pernah berumrah dua kali dalam sebulan atas perintah nabi saw. umrah pertama bersamaan dengan haji Qiran-nya, sedangkan yang kedua setelah hajinya. Alasan lainnya adalah Nabi saw. Pernah bersabda, sebagaimana diriwayatkan oleh bukhari dan muslim dari Abu Hurairah r.a.

1) Macam-macam Haji

1. Haji Tamattu'

Tamattu' adalah melakukan umrah pada bulan-bulan hajipada tahun yang sama. melaksanakan tamattu' karena seseorang dapat melaksanakan haji dan umrah dalam bulan-bulan haji pada tahun yang sama tanpa harus kembali kenegerinya.

2. Haji *Ifrad*

Seseorang berniat saat ihram untuk melaksanakan haji saja sehingga amalan-amalan yang dilakukan hanya amalan haji.

3. Haji Qiran



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Seseorang berniat saat ihram untuk melaksanakan haji dan umrah secara bersamaan dalam satu niat.²²

3. Syarat Rukun dan wajib umrah

a. Syarat haji dan umrah

Secara umum syarat-syarat ini ada yang merupakan syarat kewajiban dan keabsahan pelaksanaan (yaitu islam dan berakal), ada pula yang merupakan syarat kewajiban dan ijzaa' (kecukupan) tapi tapi bukan syarat keabsahan (yaitu baligh dan merdeka, dan ada pula yang merupakan kewajiban syarat wajib saja, yaitu *istitha'ah* (kemampuan atau kesanggupan).

Syarat haji dan umrah adalah sebagai berikut:

1) Islam

Haji atau umrah tidak wajib atas orang kafir.

2) Berakal sehat (mumayyiz)

Haji atau umrah tidak wajib dan juga tidak sah atas orang gila, sebab ia tidak memiliki kelayakan untuk melaksanakan haji atau umrah. pelaksanaan haji dan umrah tergantung kepada adanya akal. Jika orang gila pernah haji (ketika saat gila), kemudian dia waras, berlaku atasnya wajib haji atau umrah.

3) Baligh

²² Amin Muhammadiyah, *Op.Cit.*, Hlm. 8-9.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Haji atau umrah tidak wajib atas anak kecil, sebab dia tidak memiliki kelayakan untuk mengerjakan haji atau umrah. Jika anak kecil pernah haji dan kemudian si anak kecil mencapai umur baligh, ia tetap wajib menunaikan haji dan umrah, dan haji serta umrah yang telah dikerjakannya pada saat masih kecil (sebelum baligh) terhitung sebagai amal *tathawwu'* (sunnah).

4) Merdeka

Haji dan umrah tidak wajib atas hamba sahaya. Sebab haji adalah ibadah yang memerlukan waktu yang lama dan diisyaratkan adanya kemampuan dalam hal bekal dan kendaraan. Hal ini dapat mengakibatkan terbaiknya hak-hak majikan yang berkaitan dengan si hamba sahaya. Karena itu haji dan umrah tidak wajib atasnya sama seperti jihad.

5) Istitha'ah (kesanggupan kemampuan fisik, finansial, dan keamanan dalam belajar)

- a) Pertama, kemampuan fisik yaitu berbadan sehat, bisa duduk di atas kendaraan tanpa bahaya besar atau kesulitan yang berarti.
- b) Kedua, kemampuan finansial, yaitu ongkos keberangkatannya ketanah suci dan kepulangannya ke kampung halaman, bekalnya selama menunaikan ibadah haji atau umrah (pakaian, konsumsi, dan sebagainya) serta nafkah bagi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

keluarga yang ditinggalkan (anak dan istri yang ditinggalkan).

b. Rukun haji sebagai berikut:

- 1) Ihram.
- 2) Wuquf di arafah.
- 3) Tawaf ifadah.
- 4) Sa'i.
- 5) Bercukur.
- 6) Tertib.

Rukun haji tidak boleh ditinggalkan, dan apabila tidak di penuhi maka hajinya tidak sah.

7. Hubungan umrah dan haji

Di dalam ibadah haji, sebenarnya mengandung dua macam ibadah yang berhubungan –berhubungan, yaitu:

- a. Umrah yang bisa di katakan orang haji kecil.
- b. Haji yang bisa dikatakan orang haji besar.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang pernah dilakukanh oleh beberapa pihak, sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis beberapa penelitian tersebut adalah:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Ismatul Nazza (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan jamaah di PT.Pradana grasindo tour and travel cabang Gresik. Hasil dari penelitian ini membuktikan empat hipotesis berdasarkan analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini , hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan haraga terhadap kepuasan secara persial.²³

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan Ismatul Nazza adalah sama sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dan perbedaanya adalah, penelitian yang telah dilakukan oleh Izmatul Nazza dalam variabel x nya Izmatull meneliti kualitas dan harga sedangkan di penelitian ini hanya meneliti tentang kualitas dari pelayanan.

2. Penelitian yang telah dilakukan oleh Yuliana Puji Lestari (2019) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhada kepuasan jamaah di PT. Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa melihat kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah dan haji).dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, kendala, daya tanggap, jaminan,empati, terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah dan haji).²⁴

²³Ismatul Nazza,*pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan jamaah di PT.Pradana grasindo tour and trevel cabang gresik*.hlm.1

²⁴Yuliana Pujilestari,*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah PT.Sela Tour dan Trevel dikota Pekanbaru*.hlm1



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Persamaanya antara penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yulianan Puji Lestari tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah PT. Sela Tour dan Travel Pekanbaru adalah sama sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.dan perbedaannya adalah penelitian yang telah dilakukan oleh Yulianan Puji Lestari di travel Pekanbaru sedangkan penelitian ini meneliti di PT.Silver Silk cabang Tembilahan.

3. Penelitian yang telah dilakukakn oleh Junaedi yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan travel umrah di PT. Amanan Fadillah Insane Lumajang Kepuasan pelanggan akan terbentuk jika dapat memenuhi basis pelanggan harapan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Umrah dari 2015 hingga 2017 diPT. Amanah Fadlilah Ihsan Lumajang.²⁵

Persaman dari penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan Junaedi adalah variabel Y nya yang sama yaitu kepuasan jamaah dan yang menjadi perbedaannya adalah, penelitian yang telah dilakukan oleh Junaedi variabel X nya yaitu kualitas pelayanan dan harga yang artinya bukan hanya kualitas pelayannya saja , tetapi kualitas harga yang ada di trevel umrah dan haji tersebut. Variabel X nya hanya berfokus terhadap kualitas pelayannya saja bukan kualitas pelayanan harga.

²⁵ Junaedi, *pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan travel umrah di PT. amanan fadillah insane lumajang*.hlm 3



C. Asumsi Penelitian

Asumsi atau anggapan dasar adalah suatu pernyataan yang tidak diragukan lagi kebenarannya. asumsi pnelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Jika kualitaas pelayanan yang diberikan baik, maka kepuasan nasabah haji dan umrah di PT. Silver Silk cabang Tembilahan juga akan baik”.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.²⁶

Dengan kata lain, hipotesis merupakan dugaan yang mungkin benar dan mungkin salah yang membutuhkan pembuktian atau diuji kebenarannya. Dari gambaran diatas dapat diajukan hipotesisnya sebagai berikut:

H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di travel umrah dan haji PT.Silver Silk Cabang Tembilahan.

²⁶Ibid., hlm. 64



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di travel umrah dan haji PT.Silver Silk Cabang Tembilaan.

E. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan konsep dan penjabaran dari konsep teoritis agar mudah di pakai sekaligus sebagai aturan di lapangan penelitian, guna menghindari kesalahpahaman.²⁷ Konsep operasional untuk variabel X dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ditulis dalam indikator-indikator sebagai berikut:

Adapun kepuasan konsumen untuk variabel X dalam penelitian ini adalah keuntungan usaha yang ditulis dalam indikator-indikator sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangible*)
2. Keandalan (*reability*)
3. Responsif (*responsivene*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Adapun kepuasan konsumen untuk variabel Y dalam penelitian ini adalah keuntungan usaha yang ditulis dalam indikator-indikator sebagai berikut:

1. Membeli kembali (*re-purchase*)

²⁷*Ibid.*, Hlm. 97.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

2. Menciptakan (*word of mouth*)
3. Mempertahan kan merek
4. Menciptakan keputusan pembeli pada perusahaan yang sama.²⁸



STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

²⁸Miftakhul Huda, Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam, Jurnal El-Faqih, Volume 5, Nomor 1, April 2019, P-ISSN 2443-3950, Hlm. 108.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.¹

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu menganalisis dalam bentuk data-data yang berupa angka data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden, yaitu jamaah umroh dan haji di Pt.Silver Silk cabang tembilahan.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini di lakukan 3 bulan dari bulan Agustus sampai bulan November 2020.

¹Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 8.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT.Silver Silk Cabang Tembilahan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian diartikan juga apa atau siapa yang diteliti.² Begitu juga dengan responden penelitian. Responden penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah jamaah umrah dan haji PT.Silver Silk cabang Tembilahan tahun 2019.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah pokok soal yang ingin diteliti. Adapun objek penelitian ini adalah pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji di PT.Silver Silk cabang Tembilahan.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³

²Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 45

³Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 80



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan definisi populasi, maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Tembilahan, yang pada tahun 2019 berjumlah 313 jamaah .⁴

Tabel 3.1 Jumlah Jamaah Umrah dan Haji Tahun 2019

Jumlah Jamaah Umrah dan Haji PT.Silver Silk Cabang Tembilahan	
Tahun	Jumlah Jamaah Umrah Dan Haji
2019	313

Sumber: *PT.Silver Silk cabang Tembilahan*

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel adalah rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = besar sampel

N = besar populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian pengambilan sampel (10%)

berdasarkan rumus diatas, maka jumlah dalam penelitian ini adalah :

⁴Dari Pt.Silver Silk Cabang Tembilahan pada 18 maret 2020 pukul 10.33 WIB.

⁵Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 81



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

$$n = \frac{313}{1+80(0,1)^2}$$

$$n = \frac{313}{1+313(0,01)}$$

$$n = \frac{313}{4,13}$$

$$n = 75,78$$

$$n = 76$$

N : Ukuran populasi

n : Ukuran sampel

e : Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir dalam penelitian ini sebesar 10%.Jadi, sampel yang ditetapkan oleh penulis pada penelitian ini adalah sebanyak 76 orang, dengan menggunakan teknik *sampling insidental*.Teknik *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹

E. Teknik Pengumpulan Data

Didalam penjarangan data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

¹*Ibid*, hlm. 85



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²

Kuesioner yang digunakan adalah model skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.³

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴ Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan mencatat data, foto, dan mengumpulkan data-data jamaah umrah dan haji di PT. Silver Silk cabang Tembilaan.

F. Instrumen Penelitian

1. Jenis Instrumen

Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu

²*Ibid*, hlm. 142

³*Ibid*, hlm. 93

⁴*Ibid*, hlm. 240



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati .Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.⁵

Dalam penelitian ini, jenis instrumen yang digunakan adalah kuesioner.Kuesioner yang digunakan adalah model skala likert. Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan dan responden harus menjawab dengan alternatif. Jawaban yang disediakan mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju dengan skor dari 1 sampai 5.

Berikut adalah kelima alternatif jawaban tersebut :

Tabel III.2
Skor Alternatif Jawaban

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pada penelitian ini, kuesioner diberikan kepada jamaah yang berada di Kecamatan Tembilahan hulu . Kuesioner ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji (Studi di PT.Silver Silk cabang Tembilahan)

2. Validitas dan Realibilitas Instrumen
 - a. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen

⁵*Ibid*, hlm. 102

tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.¹ Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).²

b. Uji Realibilitas

Reabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan, suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang tetap setelah dilakukan pengujian yang berulang menurut *arikunto*. pengolahan data untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu instrumen dapat dilakukan menggunakan *SPSS* yang dapat dilihat melalui nilai *cronbach's alfa*.

¹*Ibid*, hlm 121

²Engkus, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi*, Jurnal Governansi, Volume 5, Nomor 2, Oktober 2019, ISSN 2442-3971, hlm. 104



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



G. Teknik Analisis Data

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Analisis Regresi Sederhana

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.¹

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan analisis regresi sederhana, untuk mengetahui tingkat signifikan dari pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji (Studi di PT.Silver Silk cabang Tembilahan)

Analisis regresi dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mempengaruhi bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.²

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

¹Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 243

²Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), hlm. 187

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil PT. Silver Silk Cabang Tembilahan

- a. Tanggal berdiri : 12 januari 2001
- b. Izin berdiri : SK Kemenag RI (umroh)no.d/474 tahun 2012
- c. Alamat lengkap : Jl, Telaga Biru parit 11 no.13, 29213.

Kecamatan Tembilahan Hulu, Provinsi Riau.

Email silversilktour@yahoo.com

Telp (0761) 679192

Fax (0761) 679793

Hotline : 0811755764

- d. Visi : 1) Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang Mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umroh, wisata dan internasional, ticketing pesawat.
2) Menjadi Travel & Tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan jamaah dan masyarakat.
- e. Misi : 1) Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan.

STAI AULIAURASYIDIN
TEMBILAHAN

- 2) Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan.
- 3) Peningkatan produk Haji dan Umroh yang variatif dan berkualitas untuk kepuasan bagi setiap jamaah.
- 4) Peningkatan kepercayaan jamaah dengan peningkatan kecepatan layanan dan hubungan berdasarkan kekeluargaan.
- 5) Pengembangan kantor perwakilan di banyak daerah.
- 6) Memberikan keuntungan stake holder, manajemen dan karyawan.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

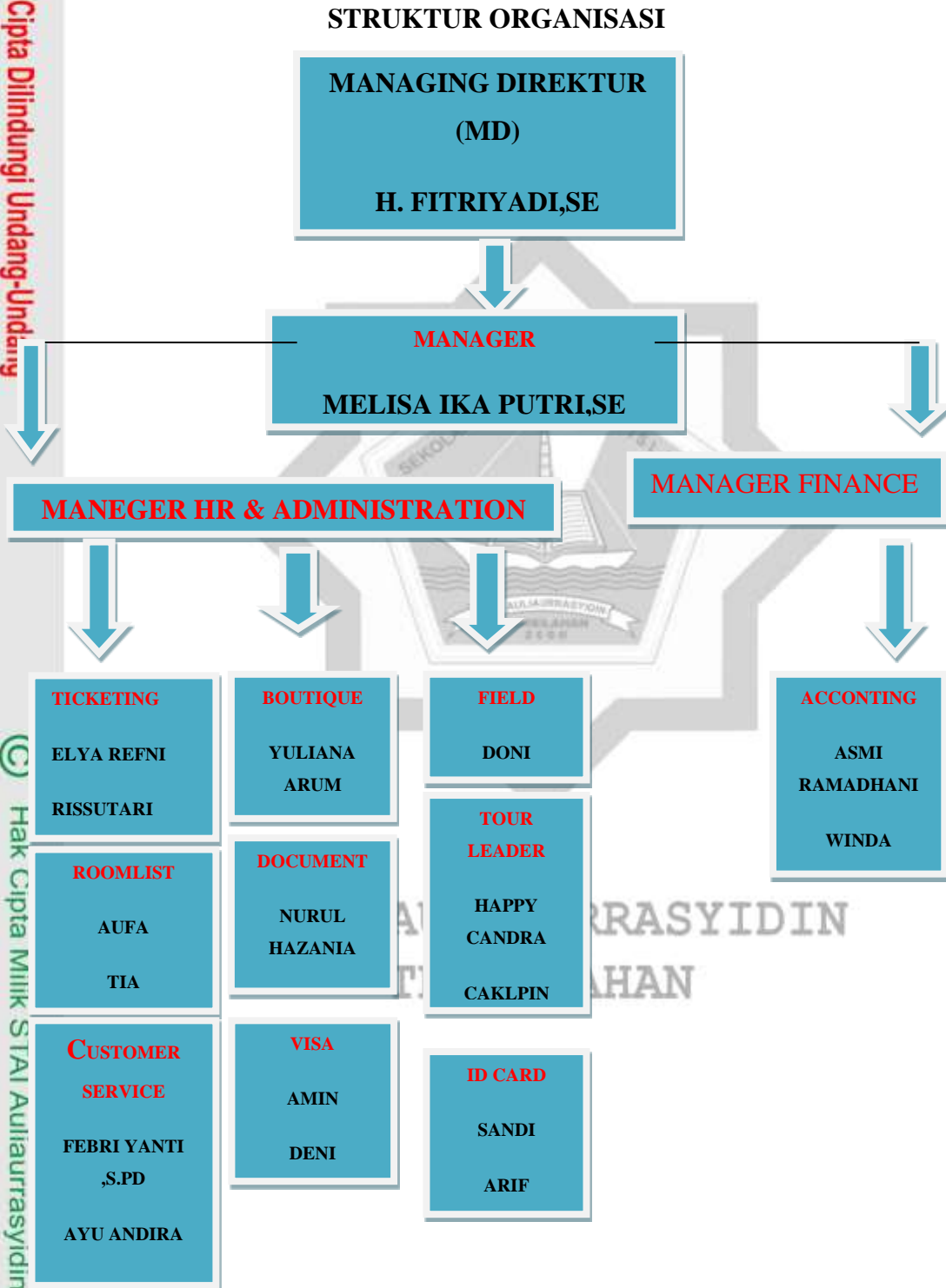


2. Struktur kepengurusan PT.silver Silk Tour & Travel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auiaurassiyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auiaurassiyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auiaurassiyidin Tembilahan



Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Silver Silk
Sumber PT.Silver Silk cabang Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

a. Direktur

- 1) Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan perusahaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
- 2) Mengesahkan rencana kerja perusahaan dalam periode tertentu.
- 3) Mengawasi pelaksanaan rencana kerja secara keseluruhan.
- 4) Mewakili badan usaha diluar perusahaan.
- 5) Mengurus dan menangani kekayaan perusahaan.

b. General Manager

- 1) Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan direktur.
- 2) Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan.
- 3) Menandatangani surat-surat yang bersifat prinsipil.
- 4) Membuat program kerja perusahaan baik jangka pendek maupun jangkapanjang.
- 5) Menjaga nama baik perusahaan
- 6) Bertanggung jawab dan memberikan laporan tahunan mengenai laba dan rugi kepada direktur.

c. Accounting

- 1) Menangani keuangan perusahaan
- 2) Mengatur pembukuan perusahaan
- 3) Bekerjasama dengan para manager di perusahaan agar perusahaan dapat beroperasi seefisien mungkin.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

d. Customer Service

- 1) Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya kepada pelanggan.
- 2) Melakukan pelayanan haji dan umroh kepada pelanggan
- 3) Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata haji dan umrah dan mengurus dokumen-dokumen perjalanan untuk keperluan haji dan umrah.d. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan haji dan umah, seperti mengecek kuota haji yang diberikan dari departemen Agama.
- 4) Bersedia mentaati peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

e. Dokumen atau Visa

- 1) Mendata semua kelengkapan dokumen konsumen.
- 2) Menyimpan semua arsip dokumen konsumen.
- 3) Menjaga dengan baik semua kelengkapan dokumen.
- 4) Membuat daftar kelengkapan dokumen konsumen.
- 5) Betanggung jawab atas semua kelengkapan dokumen konsumen.

f. Ticketing dan Tour Leader

- 1) Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya kepada pelanggan.
- 2) Melakukan penjualan paket-paket Tour.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- 3) Bertanggung jawab atas sesuatu yang berhubungan dengan tiket, seperti mengecek status ketersediaan tiket maskapai yang dibutuhkan untuk perjalanan.
- 4) Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan jadwal perjalanan konsumen, jumlah peserta, serta mengecek status ketersediaan kamar hotel yang dituju oleh pelanggan.
- 5) Melakukan pemesanan tiket terhadap maskapai penerbangan yang dilakukan oleh pelanggan.
- 6) Bersedia mentaati peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

g. Field/Lapangan

- 1) Bertanggung jawab terhadap pengaturan dan mengarahkan jamaah.
- 2) Menyebarkan kalender dan brosur
- 3) Membawa dan mengurus perlengkapan jamaah.
- 4) Mengatur perlengkapan kesetiap kantor cabang

3. Sejarah PT Silver Silk Cabang Tembilahan

PT.Silver Silk Tour & Travel adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan pariwisata yang meliputi Tur & Travel. PT.Silver silk cabang tembilahan adalah cabang dari PT silver silk pekan baru Tour & Travel ini telah memperoleh izin SK Kemenag RI (Umroh) No.D/4 Tahun 2012.perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di tembilahan merupakan dasar didirikan PT. Silver Silk, karena dinilai



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

tinggi minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan haji dan umrah. Pt. silver silk berdiri pada tahun 12 januari 2001. Awalnya merupakan CV namun seiring perkemangannya pada tanggal 31 desember 2004 berubah menjadi berbadan hukum PT (perseo terbatas).

PT.Silver Silk ini didirikan oleh bapak H.Fitriyadi,SE dengan dukungan oleh tenaga profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan merasa lebih nyaman. PT.Silver Silk berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan perusahaan untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintah. Karena melalui *company* profil tersebut meresiap memberikan pelayanan “ sepenuh hati “. kelengkapan informasi menjamin pelayanan dalam seluruh bidang jasa umrah, pariwisata dalam dan luar negeri.

PT.Silver Silk Tour & Travel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang Tour & Trevel yang memfokuskan diri dalam bidang penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan umrah, serta paket perjalanan lainnya.

Berikut penulisan paparan tentang profil dari PT.Silver Silk Tour & Travel cabang tembilahan .

Paket ibadah umroh yang ditawarkan oleh PT.Silver Silk Tour & Travel Cabang tembilahan pada tahun 2019 terdiri dari beberapa paket serta harga yang bervariasi, antara lain:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

a. Tembilahan- Pekanbaru-Kuala Lumpur-Madinah

- 1) Paket Silver Rp.20.950.000
- 2) Paket Gold Rp.22.950.000
- 3) Paket Platinum Rp.25.950.000

b. Tembilahan- Pekanbaru-Jakarta-Madinah

- 1) Paket Silver Rp.23.950.000
- 2) Paket Gold Rp.24.950.000
- 3) Paket Platinum Rp.26.950.000

c. Tembilahan-Pekanbaru-Madinah

- 1) Paket Silver Rp.18.950.000
- 2) Paket Gold Rp.20.950.000
- 3) Paket Platinum Rp.23.950.000

d. Umroh Plus Aqsa Rp.32.950.000

e. Umroh Plus Istanbul Rp.32.950.000

f. Winter at Turkey Rp.31.950.000

g. Umroh Plus Dubai Rp.29.950.000

Uang muka yang harus dibayar oleh masing-masing jamaah senilai Rp.3.000.000. Harga paket diatas tidak termasuk biaya pembuatan passport, biaya ziarah tambahan diluar program, pengeluaran pribadi (seperti telepon, laundry, dan lain-lain), biaya kelebihan bagasi dan porter (buru angkutan bagasi) dan biaya vaksin meningitis. Harga paket tersebut termasuk:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- a. Tiket pesawat
 - 1) Pekanbaru-Colombo-Madinah
 - 2) Pekanbaru-Madinah
 - 3) Pekanbaru-Kuala Lumpur-madinah
 - 4) Pekanbaru-Jakarta Istanbul City Tour
 - 5) Pekanbaru-Singapura-Jeddah Pekanbaru-Batam-Singapura-Jeddah
 - 6) Pekanbaru-Jakarta-Madinah
 - 7) Tiket ferry Batam/Singapura/Batam
- b. Akomodasi Selama Ditanah Suci
 - 1) Hotel Mekkah : Badr Al Massa, Yazid dan Riyadhah
 - 2) Hotel Madinah: Royal Makarem, Zewar Internasional, Mubarak Silver dan Andalus
- c. Makanan Menu Prasmanan
 - 1) Visa, pakaian ihram/mukenah
 - 2) Travel Bag + Tas sandang, air Zam-Zam 5 liter
 - 3) Manasik Umroh 1 kali
 - 4) Bahan baju seragam
 - 5) Pembimbing ibadah (Mutawir)

Adapun dokumen yang harus dipenuhi oleh masing-masing jamaah umroh adalah sebagai berikut:

- a. Passport asli pakai bin/binti, minimal 3 suku kata, berlaku minimal 7 bulan
 - 1) KTP asli



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- 2)Kartu Keluarga (Asli)
 - 3)Surat nikah (Asli)
 - 4)Akte Kelahiran (Asli)
- b. Pas foto ukuran 4 x 6 =8 lembar dan 3x4= 4 lembar dengan ketentuan:
- 1)Latar belakang putih
 - 2)Warna baju kontras
 - 3) Ukuran wajah 80%
 - 4) Untuk jamaah yang berusia diatas 50 tahun diharuskan mengikutsertakan pendamping waktu berangkat dan membuat surat pernyataan kesehatan.
- Ada beberapa ketentuang yang diberlakukan oleh PT.Silver Silk Tour & Travel Tembilahan bagi para jamaah:
- a. Apabila jamaah melakukan pembatalan maka dikenakan 25% dari harga tiket setelah pendaftaran
 - b. Apabila jamaah melakukan pembatalan setelah konfirmasi penerbangan, hotel dan visa, maka dikenakan 50% dari harga paket
 - c. Apabila jamaah melakukan pembatalan menjelang 3 minggu sebelum keberangkatan, maka uang tidak akan dikembalikan
 - d. Bagi jamaah perempuan yang berumur dibawah 45 tahun dan tanpa suami, maka dikenakan biaya tambahan mukhrim sebesar Rp.250.0



B. Penyajian Data

Data yang disajikan berikut ini berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Pt. Silver Silk Cabang Tembilahan pada jamaah umrah dan haji . Data yang disajikan pada bab ini adalah hasil angket tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji di pt silver silk cabang tembilahan yang di isi oleh 80 jamaah. Angket yang disebarakan memuat 22 butir item yang berisi pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan (variabel X) dan 8 butir item yang berisi pernyataan untuk mengukur kepuasan konsumen (variabel Y) yang masing-masing item tersedia 5 alternatif jawaban.

Data yang dikumpulkan melalui angket akan disajikan dalam bentuk tabel dan kemudian akan dianalisa. Hasil masing-masing responden dari angket tersebut disajikan seperti dibawah ini

1. Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)

TABEL IV.1

(Rekapitulasi Angket)

Variabel Kualitas Pelayanan Diukur Melalui Pernyataan Sebanyak 22 Butir Adapun Hasil Jawaban Selengkapnya Dapat Dilihat Sebagai Berikut:

NO	Pernyataan	STS										Jumlah	
		SS		S		RG		TS					
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	k.1	75	93,75%	5	6,25%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
2	k.2	11	13,75%	69	86,25%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
3	k.3	9	11,25%	70	87,50%	1	1%	0	0%	0	0%	80	00%
4	k.4	13	16,25%	67	83,75%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%



5	k.5	15	18,75%	65	81,25%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
6	k.6	10	12,50%	70	87,50%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
7	k.7	70	87,50%	10	12,50%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
8	k.8	14	17,50%	66	82,50%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
9	k.9	68	85,00%	12	15,00%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
10	k.10	9	11,25%	70	87,50%	1	1%	0	0%	0	0%	80	00%
11	k.11	68	85,00%	12	15,00%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
12	k.12	11	13,75%	69	86,25%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
13	k.13	65	81,25%	15	18,75%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
14	k.14	15	18,75%	65	81,25%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
15	k.15	64	80,00%	16	20,00%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
16	k.16	9	11,25%	71	88,75%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
17	k.17	65	81,25%	15	18,75%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
19	k.18	14	17,50%	66	82,50%	0	0%	0	0%	0	0%	80	00%
20	k.19	65	81,25%	14	17,50%	1	1%	0	0%	0	0%	80	00%
21	k.20	13	16,25%	66	82,50%	1	1%	0	0%	0	0%	80	00%
22	k.20	65	81,25%	14	17,50%	1	1%	0	0%	0	0%	80	00%

Sumber: data diolah responden agustus 2020

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Berdasarkan tabel diatas, sebagian besar responden yang dipilih penulis memberikan jawaban, didominasi pada jawaban sangat setuju. Dimana hasil terbanyaknya terdapat pada *item* pernyataan pada k.1 yaitu terdapat 75 responden atau 93,75% yang menyatakan bahwa Tata Ruang Dan Design Kantor Yang Menarik (Misal, Ruang Tunggu, Toilet, Dan Lain-Lainnya). Jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban tinggi terhadap Tata Ruang Dan Design Kantor Yang Menarik (Misal, Ruang Tunggu, Toilet, Dan Lain-Lainnya). hal ini didukung oleh tata ruang dan design kantor yang menarik.

2. Data variabel kepuasan konsumen (Y)

TABEL IV.2

(Rekapitulasi Angket)

Variabel kepuasan konsumen Diukur Melalui Pernyataan Sebanyak 8 Butir Adapun Hasil Jawaban Selengkapya Dapat Dilihat Sebagai Berikut

No	Pernyataan	SS		S		RG		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	kP.1	62	77.5%	16	20,00%	2	3%	0	0%	0	0%	80	80,23
2	kP.2	7	8.75%	72	90,00%	1	1%	0	0%	0	0%	80	80,91
3	kP.3	63	78,75%	16	20%	1	1%	0	0%	0	0%	80	81
4	kP.4	8	10,00%	72	90%	1	1%	0	0%	0	0%	80	82,01
5	kP.5	67	83,75%	12	15,00%	1	1%	0	0%	0	0%	80	81
6	kP.6	7	8,75%	72	90%	1	1%	0	0%	0	0%	80	81
7	kP.7	66	82,50%	12	15,00%	1	1%	0	0%	0	0%	80	79,99
8	kP.8	3	10,00%	76	95,00%	1	1%	0	0%	0	0%	80	81,06

Sumber: data diolah responden agustus 2020

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden yang dipilih penulis memberikan jawaban, didominasi pada jawaban sangat setuju.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

Dimana hasil terbanyaknya terdapat pada *item* pernyataan pada Kp.5 yaitu terdapat 67 responden atau 83,75% yang menyatakan bahwa biaya adm diPt Silver Silkyang sangat terjangkau dan brosur umrah selalu *updet*. Jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban tinggi terhadap biaya adm di pt silver silk yang sangat terjangkau dan brosur umrah selalu *updet*. Hal ini didukung oleh biaya adm di pt silver silk yang sangat terjangkau dan brosur umroh selalu *updet*.

C. Analisis Data

1. Uji validitas dan reabilitas

Validitas didefinisikan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengertian valid tidaknya suatu alat ukur tergantung alattersebut untuk mengukur objek yang diukur dengan cermat dan tepat. keputusan pad sebuah butir pernyataan dapat di anggap valid.

Sedangkan reabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat di percaya. jika hasil pengukuran dapat di lakukan berulang menghasilkan hasil yang relative sama, pengukuran tersebut dapat memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Uji reabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dengan criteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai *cronbach's alpha* $>0,06$ maka suatu instrumen dikatakan reliabel



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

b. Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,06$ maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel

Untuk mendapatkan data primer, penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 80 responden. Berikut ini adalah uji validitas dan reabilitas yang diberikan kepada 80 responden dengan 30 butir pernyataan yang dibagi menjadi 2 variabel utama yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Dari hasil uji validitas dan reabilitas tersebut, di peroleh data yang menyatakan bahwa dari 30 pernyataan yang di berikan kepada 80 responden menyatakan bahwa semua item pernyataan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,06 yang berarti semua item pertanyaan dinyatakan valid.

2. Pembahasan hasil jawaban responden

Untuk menguji validitas dan reabilitas instrument, penulis menggunakan analisis dengan SPSS versi 23,0. Berikut ini hasil pengujian validitas.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel. Untuk *degree of freedom* (*df*) = *n*-*k* dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel dan *k* adalah jumlah konstruk. pada kasus ini besarnya *df* dihitung 80-2 atau *df* = 78 dengan *alpha* 0.05 didapat *r* tabel 0.2199 : jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, maka butir pernyataan tersebut di nyatakan valid.



Tabel IV. 3
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected item pertanyaan total correlation	r tabel	Ket.
Kualitas pelayanan (x)	Kualitas pelayan 1	0.268*	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 2	0.388**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 3	0.597*	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 4	0.328**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 5	0.379**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 6	0.338**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 7	0.268*	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 8	0.377**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 9	0.235*	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 10	0.597**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 11	0.345**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 12	0.388**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 13	0.347**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 14	0.379**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 15	0.414**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 16	0.463**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 17	0.458**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 18	0.423**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 19	0.385**	0.2199	Valid

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

	Kualitas pelayan 20	0.499**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 21	0.385**	0.2199	Valid
	Kualitas pelayan 22	0.465**	0.2199	Valid
Kepuasan konsumen (y)	Kepuasan konsumen 1	0,710	0.2199	Valid
	Kepuasan konsumen 2	0,370	0.2199	Valid
	Kepuasan konsumen 3	0,742	0.2199	Valid
	Kepuasan konsumen 4	0,920	0.2199	Valid
	Kepuasan konsumen 5	0,733	0.2199	Valid
	Kepuasan konsumen 6	0,293	0.2199	Valid
	Kepuasan konsumen 7	0,781	0.2199	Valid
	Kepuasan konsumen 8	0,432	0.2199	Valid

Sumber data : output spss yang diolah 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,2199) dan bernilai positif dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas coefficient	Cronbach alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan	22 item pernyataan	774	Reliabel
Kepuasan Konsumen	8 item pernyataan	634	Reliabel

Sumber data: output spss yang diolah 2020



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Dari keterangan tabel di atas dapat di ketahui bahwa masing-masing variabel memiliki cronbach alpa $>0,06$, dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat di katakan reliabel.

3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Metode regresi sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Untuk itu penulis sajikan hasil uji reresi linier sederhana berdasarkan tabel berikut :

Tabel IV.5
Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.420	4.487		.985	.328
	KUALITAS PELAYANAN	.321	.042	.654	7.637	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber data : *output SPSS yang diolah, 2020*

Pada output ini, dikemukakan nilai koefisien dari persamaan regresi, dalam kasus ini, persamaan regresi sederhana yang dilakukan adalah:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

$$Y = \text{Kualitas Pelayanan}$$



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrahyudin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrahyudin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrahyudin Tembilaan

X = Kepuasan Konsumen

Dari output didapatkan model persamaan regresi:

$$Y = 4.420 + .321 X$$

Koefisien-Koefisien Persamaan Regresi Linier Sederhana Diatas Dapat Diartikan Koefisien Regresi Untuk Konstanta Sebesar 4.420 Menunjukkan Bahwa Nilai Konsisten Variabel Kwaitas Pelayanan adalah Sebesar 4.420. variabel kepuasan konsumen 321 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai variabel kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan konsumen bertambah sebesar 321.

4. Uji determinasi (r square)

Koefisien determinasi (R Square) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan konsumen).

Berikut hasil ujideterminasi (R Square):

TABEL IV.6
Uji (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.428	.421	1.656

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Divenden variabel : kepuasan konsumen

Sumber data : output SPSS yang di olah 2020



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui nilai *R square* sebesar 0,428 (42,8%), ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 42,8%. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan interval koefisien yaitu 0,42-1.000 yang termasuk kategori kuat, sedangkan sisanya 9,95% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui atau tidak termasuk dalam analisis regresi ini.

5. Uji hipotesis (uji t)

Pengujian hipotesis secara persial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara persial terhadap variabel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian ini adalah :

Tabel IV.7
Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.420	4.487		.985	.328
KUALITAS PELAYANAN	.321	.042	.654	7.637	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber data : output SPSS yang diolah, 2020

Pada tabel diatas t_{hitung} pada kualitas pelayanan adalah 7.637 pada derajat bebas (dt) = $N-2 = 80 - 2 = 78$, maka ditemukan t_{tabel} sebesar 1.664

maka dapat di tarik kesimpulan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7.637 > 1.664$) kriteria dalam kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak adalah signifikan, dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,0000 < 0,05$) berarti terdapat pengaruh yang erat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya secara statistik adalah tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- c. Berdasarkan kriteria di atas maka H_0 ditolak dengan H_a diterima berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

6. Pembahasan Hasil Analisis

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis regresi sederhana yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 42,8%. Uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah dan haji di PT. Silver Silk cabang Tembilahan. Hasil ini diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen yang akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

Hasil penelitian ini, sesuai dengan pendapat Zeithaml bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan kepuasan konsumen di samping harga, situasi, dan faktor personal. Kepuasan merupakan reaksi perilaku konsumen sesudah melakukan pembelian terhadap apa yang sudah dibelinya.¹

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Junaedi(2019) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan travel umrah di PT. Amanan Fadillah Insane Lumajang Kepuasan pelanggan akan terbentuk jika dapat memenuhi basis pelanggan harapan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Umrah dari 2015 hingga 2017 diPT. Amanah Fadlilah Ihsan Lumajang

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dijawab oleh beberapa responden dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

¹Hera Aprillia, “Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM Studi pada PT.BNI Syariah Cabang Banda Aceh”, hlm.34-37



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis di data penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh sebesar 42,8%. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 42,8% hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan sisanya sebesar 57,2% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian sepertipenetapan harga, testimoni orang lain, mutu produk, pengalaman belanja yang menyenangkan, dan strategi pemasaran. Hasil uji t ditemukan bahwa thitung lebih besar dari ttabel yang menunjukkan angka $t_{hitung} = 7.637$ dan $t_{tabel} = 1.664$ dengan demikian maka H_0 diterima dengan H_0 ditolak adalah signifikan, dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (jamaah) haji dan umrah (studi di PT Silver Silk Cabang Tembilahan).

B. Saran

Berdasarkan penulisan hasil penelitian ini peneliti menyadari masih terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu peneliti memberikan saran agar mendapatkan gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa maka, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Bagi perusahaan PT. Silver Silk cabang tembilahan, peneliti menyarankan agar terus meningkatkan strategi promosi untuk trus meningkatkan jumlah calon jamaah haji dan umrah. Dan untuk karyawan PT.Silver Silk untuk lebih meningkatkan lagi ketanggapan nya dalam mengatasi keluhan-keluhan para jamaah haji dan umrah yang menjadi konsumen.
2. Untuk PT. Silver Silk lebih meningkatkan lagi penjelasan materi manasik haji yang menggunakan kobinasi ceramah dan LCD atau proyektor nya agar lebih mudah lagi di pahami oleh para jamaah.
3. Bagi jamaah atau calon jamaah, peneliti menyarankan untuk pandai-pandai dalam memilih tour dan travel terbaik yang amanah dalam segi pelayanan dan kualitas nya agar perjalanan umrah dan haji anda nyaman dan aman
4. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan agar kedepannya dapat meneliti lebih dalam lagi yag didasarkan pada hasil penelitian ini apakah dari segi kualitas pelayanan maupun dari segi kepuasan konsumen.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



DAFTAR PUSTAKA

Aprillia, Hera. Skripsi Yang Berjudul : *Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Atm.Studi Pada PT.BNI Syariah Cabang Banda Aceh.*

Depertemen Agama Republik Indonesia. *Al-Quran Dan Terjemahannya.* Jakarta :Mahkota, 2002.

Engkus, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi,* Jurnal Governansi, Volume 5, Nomor 2, Oktober 2019, ISSN 2442-3971.

Huda, Miftakhul. *Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam,* Jurnal EL- Faqih, Volume 5, Nomor 1, April2019,P-ISSN 2443-3950.

Indriyatini, "*List Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu. Ungaran Di Kabupaten Semarang*". Jurnal Stie Semarang, Vol 3, No 2, Edisi Juni 2011.

Junaedi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Umrah Di PT. Amanan Fadillah Insane Lumajang.*

Kristianto, Paulus Lilik. 2011 .*Psikologi Pemasaran Integrasi Ilmu Psikologi Dalam Kegiatan Pemasaran.* Yogyakarta: CAPS.

Muhammadiyah, Amin. 2011. *Panduan Praktis Manasik Haji Dan Umrah,* Tembilahan-Riau: Mumtaz,

Muhidin, Sambas Ali. dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi Dan Jalur Dalam Penelitian.* Bandung: Pustaka Setia.

Muliyati. "*Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar*"(, Vol 6 No. 1 Thn 2016.)

Nazza, Ismatul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Jamaah Di PT .Pradana Grasindo Tour And Trevel Cabang Gresik.*

Promono, Luhur Eko "*Dalam Skripsinya Yang Berjudul " Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebaga Variabel Moderating*".

Pujilestari, Yuliana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT.Sela Tour Dan Trevel Dikota Pekanbaru.*

Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ramadhan, M.Nur Ali. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasanpelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissaan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Sangadji, Etta Mamang dan Sopian. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sanyonto, Puji. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Centro Pusat*”.

Satori, Djam'an. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra 2000 *Service, Quality, dan Satisfaction*: Yogyakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
Nomor : 028/KPTS/STAI-AUR/VII/2020

Tentang
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
MAHASISWA PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH (ESy)
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
TAHUN AKADEMIK 2019/2020

KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

- a. bahwa untuk kelancaran penelitian mahasiswa dan pelaksanaan tugas-tugas bimbingan Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (ESy) STAI Auliaurrasyidin Tembilahan perlu diadakan Dosen Pembimbing Skripsi di Program Studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
 - b. sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka dirasa perlu untuk menetapkan judul Skripsi mahasiswa dan mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah dengan Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.
1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 158, Tambahan Lembaran RI Nomor 5336);
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan Gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;
 5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
 6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 394 Tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama ;
 7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 353 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Agama Islam;
 8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 822);
 9. Peraturan Ketua Umum Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Statuta STAI Auliaurrasyidin di Tembilahan.
 10. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI Nomor 5254 Tahun 2015 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Ekonomi Syariah pada program sarjana EKIS Tahun 2015.
 11. Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 02/KPTS/YAYASAN-AUR/IV/2016, tentang Pengangkatan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan Masa Jabatan 2016-2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Keputusan BAN-PT Nomor 1157/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2019 tentang Status Akreditasi dan Peringkat Terakreditasi Program Studi Ekonomi Syariah.

2. Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 168/SK/STAI-URD/V/2007 dan Rapat Penetapan Pembimbing Skripsi Mahasiswa tanggal 3 Juli 2020.

MEMUTUSKAN

- : Menetapkan Judul Skripsi Mahasiswa pada kolom (2) dan sebagai Pembimbing Skripsi pada kolom (3) untuk Skripsi Mahasiswa pada kolom (4) seperti terlampir pada Lampiran I Keputusan ini;
- : Sebelum melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi, kepada mahasiswa yang bersangkutan wajib memaparkan proposal skripsi pada seminar proposal skripsi yang dihadiri oleh Dosen dan Mahasiswa.
- : Peraturan tentang seminar proposal skripsi diatur dengan Peraturan Ketua STAI Auliaurrasyidin.
- : Dalam melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi mahasiswa berpedoman pada peraturan yang berlaku di STAI Auliaurrasyidin.
- : Setelah Halaman Judul pada Skripsi mahasiswa wajib dicantumkan lembar pernyataan yang ditandatangani oleh mahasiswa di atas materai Rp. 6000,- seperti terlampir pada lampiran II.
- : Bimbingan yang diberikan oleh Pembimbing berdasarkan pada Peraturan Penulisan dan Penilaian Skripsi pada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan dan Buku Pedoman Penulisan Skripsi.
- : Dalam melaksanakan tugasnya Dosen Pembimbing menerima honorarium berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku;
- : Segala biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan kepada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan;
- : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan seperlunya;
- : Keputusan ini masing-masing diberikan kepada yang bersangkutan.

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 4 JULI 2020


SYAIFUL HUDA, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIDN. 2103068802




LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

NOMOR : 028/KPTS/STAI-AUR/VII/2020
TANGGAL : 4 JULI 2020

NO.	JUDUL SKRIPSI MAHASISWA	PEMBIMBING	NAMA DAN NIRM MAHASISWA	KET.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH DAN HAJI (STUDI PT. SILVERSILK CABANG TEMBILAHAN).	SELVIANI, S.Pd., M.Pd.E.	FAUZIA RAMADANIA 1209.16.07966	
2.	IMPLEMENTASI FATWA DEWAN SYARI'AH NASIONAL NOMOR 05/DSN-MUI/IV/2000 TENTANG JUAL BELI SALAM PADA PRAKTEK JUAL BELI ONLINE DI TEMBILAHAN.	SELVIANI, S.Pd., M.Pd.E.	FATWA NURSYAH RUNIZAM 1209.16.07935	

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 4 JULI 2020

KETUA

S Pd.I., M, Pd.I.
NIDN. 205068302

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



Angket Penelitian



Program Studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurasyiddin Tembilahan

Kepada Yth,

Nasabah Trebel umrah dan haji di PT . Silver silk cabang Tembilahan
Indragiri Hilir, Riau

AssalamualaikumWr.Wb

Perkenankanlah saya fauzia ramadania mahasiswi program studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurasyiddin, meminta waktu mahasiswa dan mahasiswi sejenak untuk mengisi angket penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi saya, yang berjudul kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen nasabah umrah (Studi Khusus Pt Silver Silk Cabang Tembilahan) . Angket ini terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah umrah dan haji di pt silver silk , sehingga semua pernyataan dalam angket ini berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan . Angket ini bukanlah suatu tes, sehingga tidak ada jawaban pertanyaan yang benar atau salah. Jawaban para nasabah akan dirahasiakan, terkait penulisan identitas hanya untuk mempermudah pengelolaan data saja.

Jawaban yang terbaik adalah yang sesuai dengan keadaan dan perasaan para nasabah . Oleh karena itu, saya harap para nasabah mengisi angket ini dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Salam Hormat

Fauziah ramadania

(Mahasiswi STAI Auliaurasyiddin)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyiddin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyiddin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyiddin Tembilahan



A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor (Diisi Oleh Peneliti) :

Nama/Inisial :

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur :

B. PETUNJUK RANGKAIAN ANGKET

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada kolom yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan-pernyataan yang tersedia dengan memberikan tanda centrang (✓) atau silang (X) dengan ketentuan sebagai berikut.

SS : Jika anda **Sangat Setuju** dengan pernyataan poin **5**.

S : Jika anda **Setuju** dengan pernyataan poin **4**.

RG : Jika anda **Ragu-ragu** dengan pernyataan poin **3**.

TS : Jika anda **Tidak Setuju** dengan pernyataan poin **2**.

STS : Jika anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan poin **1**.

Contoh:

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Pt silver memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik	✓				



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

C. KUALITAS PELAYANAN (X)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
Sub Variabel : Bukti langsung (<i>tangible</i>)						
Indikator : Kebersihan dan kerapian di kantor pt silver silk cabang tembilaha						
1	Tata ruang dan design kantor yang menarik (misal, ruang tunggu, toilet, dan lain-lainnya)					
2	Penampilan para staf petugas di pt.silver silk sangat rapih					
Indikator : Penampilan formulir, brosur, iklan penampilan buku nya (warna, desain)						
3	Buku-Buku Bimbingan Haji Dan Umrah Yang Di Berikan Memenuhi Kebutuhan Jamaah Dalam Melaksanakan Haji Dan Umrah Di Pt.Silver Silk Cabang Tembilahan					
4	Brosur produk umrah dan haji selalu update, dan sarana informasi melalui iklan di media elektronik, cetak dan internet bersifat informative					
Sub variabel : Keandalan (<i>realibility</i>)						
Indikator : Kemudahan						
5	Adanya kemudahan untuk jamaah saat melakukan pendaftaran menjadi calon jamaah haji dan umrah					
6	Adanya kemudahan Para staf petugas berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan jamaah					
Sub Variabel : Responsif(<i>responsiveness</i>)						
Indikator : Kemampuan karyawan untuk menangani keluhan nasabah						
7	Karyawan memiliki kemampuan untuk membantu jamaah dalam menuntaskan masalah yang berkaitan dengan pelayan di pt.silver silk					
8	Karyawan mampu meluangkan waktu untuk menanggapi pertanyaan jamaah					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Indikator : Manfaat psikososial						
9	Petugas tanggap dalam menangani keluhan-keluhan yang ada pada jamaah					
10	Karyawan melayani dan menyelesaikan keluhan jamaah hingga tuntas					
Indikator : Tindakan yang dilakukan oleh karyawan pada saat nasabah memerlukan pada jangka waktu keluhan						
11	Karyawan memberikan informasi secara terperinci tentang sesuatu yang di butuhkan oleh jamaah					
12	Pt.silver silk mampu menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang ditentukan					
Sub variabel : Jaminan (<i>assurance</i>)						
Indikator : Sikap atau perilaku karyawan yang ramah terhadap nasabah						
13	Sikap karyawan nya yang sangat baik dan ramah dapat menimbulkan rasa percaya terhadap para jamaah					
14	Karyawan bertanggung jawab terhadap keamanan jamaah selama pelaksanaan umrah dan haji berlangsung					
Indikator : Kepercayaan terhadap perusahaan						
15	Karyawan bertanggung jawab terhadap kenyamanan jamaah sehingga memnimbulkan rasa kepercayaan jamaah terhadap layanan di pt.silver silk					
16	Karyawana mampu memberikan jaminan pelayanan yang terbaik terhadap jamaah					
Sub variabel : Empati (<i>empathy</i>)						
Indicator : Kemudahan menghubungi kantor pelyanan pemberian perhatian terhadap setiap keluhan nasabah						
17	Pt,silver silk berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan jamaah					
18	Petugas tanggap dalam menangani keluhan jamaah					
Indikator : Pemberian perhatian terhadap setiap kebutuhan nasabah						



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

19	Pt.silver silk memberikan informasi secara terperinci tentang sesuatu yang dibutuhkan jamaah dan lebih mendahulukan kepentingan jamaah					
20	Penyediaan snack dan makanan selama bimbingan manasik memuaskan					
Indikator : Pemberian pelayanan kepada setiap nasabah tanpa memandang status sosial nasabah.						
21	Pt.silver silk memberikan kemudahan dalam proses dan akses layanan					
22	Karyawan melayani jamaah dengan cepat dan teliti					

3. Kepuasan konsumen

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	RG	TS	STS
Sub Variabel : Membeli Kembali (Re-Purchase)						
Indikator : Dimana Pelanggan Tersebut akan kembali terhadap perusahaan untuk mencari barang atau jasa						
1	Nasabah merasa puas dengan tempat dan metode bimbingan Ibadah Haji yang diberikan oleh PT. Silver silk selama manasik haji berlangsung					
2	Para karyawan yang memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam menjalankan umrah dan haji di pt silver silk membuat para calon jamaah kembali membeli dan berlangganan					
Sub Variabel : Menciptakan word-of-mouth						
Indikator : Dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain						
3	Di pt.silver silk karyawan dan pelayananya memuaskan					
4	bahwa di PT .silver silk mempunyai metode penjelasan materi manasik yang menggunakan kombinasi ceramah dan LCD/ proyektor sehingga					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

	terasa lebih jelas					
--	--------------------	--	--	--	--	--

Sub Variabel : Menciptakan <i>citra merek</i>						
Indikator : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing						
5	Biaya adm di PT silver silk yang sangat terjangkau dan Brosur Umrah selalu updet					
6	Pt. silver silk adalah salah satu travel haji dan umrah yang terpercaya dan amanah					
Sub Variabel : keputusan pembeli pada perusahaan yang sama						
Indikator : keputusan pembeli pada perusahaan yang sama						
7	Calon jamaah akan mempertimbangkan keuntungan dan kerugian menjadi jamaah pt.silver silk cabang tembilahan					
8	kualitas pelayanan yang diberikan, harga semakin terjangkau maka mengakibatkan semakin tinggi pula keputusan pembelian tiket umrah dan haji di PT. Silver silk					

Mengetahui,
agustus 2020
Dosen Pembimbing

SELVIANIS.PD.,M.PD.E.

NIDN:001209153

Tembilahan, 19

Peneliti

FAUZIA RAMADANIA

NIRM: 1209.16.07966



Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri atas satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Masing-masing instrumennya adalah:

1. Instrumen untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan.
2. Instrumen untuk mengukur Kepuasan Nasabah Umrah Dan Haji Di Pt. Silver Silk Cabang Tembilahan

Kisi-Kisi Instrumen Yang Diperlukan Untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

variabel	Sub variabel	indikator	Nomor item		Referensi
			positif	negatif	
Responsif (<i>responsiveness</i>)	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	1. Lokasi kantor pt silversilk cabang tembilahan	2	1	Buchari alma (2007)
		2. Kebersihan dan kerapian di kantor pt silver silk cabang tembilahan	3,4		
		3. Penampilan formulir, brosur, iklan penampilan bukunya (warna, desain)	5,6		
	Keandalan (<i>realibility</i>)	1. Kemudahan	7,8		
2. Manfaat psikososial		7,8			
		1. Kemampuan	9.10		



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

	karyawan untuk menangani keluhan nasabah		
	2. Tindakan yang dilakukan oleh karyawan pada saat nasabah memerlukan pada jangka waktu keluhan	11,12	
Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Sikap atau perilaku karyawan yang ramah terhadap nasabah	13,14	
	2. Kepercayaan terhadap perusahaan	15,16	
Empati (<i>empathy</i>)	1. Kemudahan menghubungi kantor pelayan pemberian perhatian terhadap setiap keluhan nasabah	17,18	
	2. Pemberian perhatian terhadap setiap kebutuhan nasabah	19,20	
	3. Pemberian pelayanan kepada setiap	21,22	



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

		nasabah tanpa memandang status sosial nasabah.			
--	--	--	--	--	--

Kisi-kisi instrumen kepuasan konsumen

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item		Referensi
			Positif	Negatif	
	Membeli Kembali (<i>Re-Purchase</i>)	1. Dimana pelanggan tersebut akan kembali terhadap perusahaan untuk mencari barang atau jasa	1	2	Rosnaini Daga (2017)
	Menciptakan <i>word-of-mouth</i>	1. Dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain	4	3	
	Menciptakan <i>word-of-mouth</i>	1. Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing	5,6		
	Menciptakan keputusan pembeli pada perusahaan yang	1. Membeli produk yang lain dari perusahaan yang	7,8		



	sama	sama			
--	------	------	--	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Mengetahui.

Dosen Pembimbing

SELVIANIS.PD.,M.P.D.E.

NIDN:001209153

Tembilahan, 3agustus 2020

Peneliti

FAUZIA RAMADANIA

NIRM: 1209.16.07966

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Nomor : 603/STAI-AUR/VIII/2020
Lampiran : -
Perihal : Mohon Dispensasi/Bantuan Melakukan Riset.

Tembilahan, 22 Agustus 2020

Kepada Yth.

Sdr. Pimpinan PT. Silversilk Cabang Tembilahan di-
Tembilahan

Dengan hormat,
Mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : **FAUZIA RAMADANIA**
NIRM : 1209.16.07966
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah (ESY)
Semester : VIII (Delapan)
Tahun Akademik : 2019/2020
Lama Penelitian : Min. 3 Bulan

Ditugaskan melakukan penelitian (riset) untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan JAMAAH UMRAH DAN HAJI (STUDI PT. SILVERSILK CABANG TEMBILAHAN) ".

Lokasi Penelitian : **PT. SILVERSILK CABANG TEMBILAHAN.**

Demikianlah permohonan dispensasi / bantuan melakukan riset ini kami sampaikan, atas bantuan saudara diucapkan terima kasih.

Ketua,



SYARIFUDIN S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 2105068302



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Silver Silk

Surat Balasan

Dengan Hormat,
Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :
Nama : Winda
Jabatan : Manager
Alamat : Jl. Telaga Biru – Tembilahan

Menerangkan bahwa :
Nama : Fauzia Ramadania
NIRM : 12091607966
Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar mahasiswa yang telah melaksanakan penelitian pada kantor kami dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Dan Haji (Studi Kasus PT.Silver Silk Cabang Tembilahan)."

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih

Tembilahan, 28 oktober 2020

Diketahui,

Winda

Manager Cab. Tembilahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN
PROGRAM STUDI
EKONOMI SYARIAH



GEDUNG ABU BARRAHMAN SIDDIQ PARIT 6 JL. GEBEYAH No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213
Email: esy@stai-tbh.ac.id

SURAT KETERANGAN
HASIL SEMINAR SKRIPSI

Nomor :/SK/ESy/STAI-AUR/...../20..

Meneliti hasil ujian Komprehensif Skripsi yang telah ditempuh oleh saudara :

FAUZIA RAMADANIA
NIRM : 1209.16.07966

Berdasarkan musyawarah yang telah dilaksanakan oleh Tim Penguji Prodi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilahan, dengan ini kami menyatakan bahwa saudara dinyatakan:

LULUS

Dengan Nilai Akhir : 75,5 (B)

Saudara tersebut diatas dibenarkan untuk melanjutkan mendaftar ujian munaqasah (Ujian Skripsi). Demikian Surat Keputusan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan-11-.....20..
Kaprodi Skripsi ESy

NIDN. 2127020505

Notulen : SELVIANI SIAGIAN, M.Pd

NIDN. 7119109102

Tim Penguji:

1. SELVIANI, M.Pd.E (Pembimbing)

NIDN.....

2. SALIM, M.P.Sy (Penguji)

NIDN. 2127020505



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



YAYASAN PENDIDIKAN AULIAURRASYIDIN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN

معهد أولياء الراشدين العالی الإسلامی

ISLAMIC COLLEGE OF AULIAURRASYIDIN

TERAKREDITASI



BAN-PT

KAMPUS PANAM (PARIT ENAM) JALAN GERILYA No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213
0768 325093 Mdoelhams@gmail.com @doelhams Abdul Hamid al Pakankamisi

SURAT KETERANGAN
UJIAN KOMPREHENSIF KEAGAMAAN

Nomor :/SK/ESy/STAI-URD/.../20..

Meneliti hasil ujian Komprehensif Keagamaan yang telah ditempuh oleh saudara :

FAUZIA RAMADANIA
NIRM : 1709.16.07966

Berdasarkan tes yang telah dilaksanakan oleh ketua/sekretaris prodi ESy STAI Auliaurrasyidin Tembilahan, dengan ini kami menyatakan bahwa saudara dinyatakan:

LULUS

Dengan Nilai Akhir : (A)

Saudara tersebut diatas dibenarkan untuk melanjutkan mendaftar ujian munaqasah (Ujian Skripsi). Demikian Surat Keputusan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 20..
Sekretaris Prodi ESy

SEKTI YANTI SIAGIAN, M. Pd
NIDN. 2119109102



FOTO DOKUMTASI



Gambar3: pengisian angket oleh jamaah



Gambar 4: pengisian angket oleh jamaa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

 Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

TEMBILAHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Gambar 5: pengisian angket oleh jamaah

STAI AULIAURRASYIDIN



Gambar 6 : pengisian angket oleh jamaah



Gambar 8 : Pengambilan surat keterangan penelitian



Gambar 9 : Pengambilan surat keterangan penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurasyidin Tembilahan





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Fauzia Ramadania
Tempat/Tgl Lahir : Tembilahan, 15 Juli 1997
Nama Ayah : Ismail
Nama Ibu : Eriyani
Alamat Rumah : Jl. Sederhana Gg.Lambang Sari,
Tembilahan
Handphone : 0831 6863 6988



B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SDN 015 Tembilahan Hulu (2004-2010)
SMP/MTs : MTSN 094 Tembilahan Hulu (2010-2013)
MA/SMA : SMAN 002 Tembilahan Kota (2013-2016)

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan