

SKRIPSI
FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH DI PT. SAUDI PATRIA WISATA
METRO

Oleh:

DIANA SAFITRI

NPM: 1704010018



Jurusan : Manajemen Haji Dan Umroh (MHU)

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO

1443/2021

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH DI BIRO TRAVEL PT. SAUDI**

PATRIA WISATA METRO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Diana Safitri

NPM: 1704010018

Pembimbing : Upia Rosmalinda, M.E.I

Jurusan : Manajemen Haji Dan Umroh

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO

1443 H /2021 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI PT SAUDI
PATRIA WISATA METRO

Nama : Diana Safitri

NPM : 1704010018

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

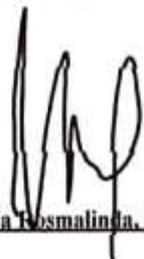
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk untuk dimunaqsyahkan salam sidang munaqsyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 30 Juli 2021

Dosen Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.Ed

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk DiMunaqosyah
Sdr. Diana Safitri

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro
di-

Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Diana Safitri
NPM : 1704010018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAM JAMAAH UMRAH
DI PT SAUDI PATRIA WISATA METRO

Sudah dapat kami persetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas Perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wasalamu 'alaikum Wr,Wb

Metro, 30 Juli 2021

Dosen Pembimbing


Upi Kosmalinda, M.Ed



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringgilyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B - 2990 / Jn. 28.3 / D. / PP-00-9 / 10 / 2021

Skripsi dengan Judul: FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI PT SAUDI PATRIA WISATA METRO, disusun oleh: DIANA SAFITRI, NPM:1704010018. Jurusan Manajemen Haji dan Umrah yang diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/15 September 2021

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Upia Rosmalinda, M.E.I
Pembahas I : Hermanita, S.E., M.M
Pembahas II : M. Hanafi Zuardi, M.S.I
Sekretaris : Hasrun Afandi U.S, M.M



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M. Hum
NIP. 19620812199803 1001

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI PT SAUDI PATRIA
WISATA METRO**

ABSTRAK

**OLEH
DIANA SAFITRI**

Persaingan biro travel yang semakin berkembang, di metro yang banyak bersaing dalam memberikan pelayanan terhadap jamaahnya untuk terus menggunakan biro travel ini. Salah satunya adalah PT Saudi Patria Wisata Metro, pemahaman jamaah dalam memahami penyampaian informasi mengenai kualitas pelayanan yang didapatkan melalui mulut kemulut belum menggunakan media yang lain. Melihat dari segi dalam penyampiannya PT Saudi Patria Wisata Metro memiliki cara tersendiri. Adanya Fenomena tersebut, membuat peneliti ingin meneliti dan mencari tahu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pelayanan dan kepuasan jamaah umrah serta dijadikan bahan informasi dan masukan bagi pemilik biro travel untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro. Selain itu juga, dapat menjadikan masukan bagi jamaah umrah khususnya metro.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara, metode dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap manager, staf administrasi dan operation officer staff, dan jamaah dan kemudian semua data yang diperoleh dianalisis dengan deskriptif yang menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro adalah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah pelayanan yang diberikan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro, harga yang terjangkau, lokasi yang terjangkau.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diana Safitri
NPM : 1704010018
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli bahasa penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber dan disebutkan dalam daftar pustaka .

Metro, 29 Juli 2021

Yang menyatakan



Diana Safitri
NPM. 1704010018

MOTTO

عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا

الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرُ 

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memohon ridho Allah SWT skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibuku Siti Ponisah dan Bapakku Ahmad Saroni yang telah mendidik, berkorban, dan berdo'a untuk keberhasilanku dan demi masa depanku.
2. Kakakku Sri Widiyani, dan Adikku Muhammad Nanda Saputra yang memberi motivasi dan mendukung Keberhasilanku.
3. Ibu Upia Rosmalinda M.E.I, selaku pembimbing Akademik dan Skripsi saya, yang selalu memeberikan masukan, penambahan ilmu kepada saya dan sudah memberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Sahabat-sahabatku mahasiswa Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah Angkatan 2017 yang memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan gelar sarjana.
5. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur panjatkan kehadiran Allah atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis skripsi ini, penulisan skripsi ini Merupakan salah satu bagian untuk menyelesaikan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah IAIN Metro guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karnanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag.PIA Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M. Hum. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy. Selaku ketua Jurusan Manajemn Haji dan Umrah.
4. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I Selaku Pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi..
5. kepada Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peeliti menempuh pendidikan.
6. Kepada Orang tua yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada anaknya dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada tempat penelitian dimana telah memberikan informasi- informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, semua pihak yang telah mendo'akan dan membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat dimanfaatkan bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, Desember 2020

Peneliti



Diana Safitri

NPM. 1704010018

DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Jumlah jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro Tahun 2017-2020	7
-----	--	---

DAFTAR GAMBAR

4.1. Stuktur Organisasi PT Saudi Patria Wisata Metro	35
--	----

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Penelitian Relevan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2. Karakteristik Pelayanan	18
3. Indikator Kualitas Pelayanan	20
4. Standar Kualitas Pelayanan	22
B. Kepuasan Konsumen	22
1. Pengertian kepuasan konsumen	22
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	23
3. Indikator kepuasan konsumen	25
4. Macam-Macam Kepuasan Konsumen	26
C. Jamaah Umrah	26
1. Pengertian jamaah umrah	26
2. Macam-Macam umrah	27
3. Kriteria menjadi jamaah umrah	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	28
1. Jenis Penelitian	28
2. Sifat Penelitian	28
B. Sumber Data	29
1. Sumber Data Primer	29
2. Sumber Data Sekunder	30

C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Wawancara.....	31
2. Dokumentasi.....	32
D. Teknis Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi PT Saudi Patria Wisata Metro.....	34
1. Sejarah dan Perkembangan PT Saudi Patria Wisata Metro.....	34
2. Stuktur Organisasi PT Saudi Patria Wisata Metro.....	36
3. Tugas Dan Wewenang PT Saudi Patria Wisata Metro.....	36
4. Visi Misi PT Saudi Patria Wisata Metro.....	38
B. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro.....	39
C. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro.....	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Formulir Bimbingan
2. Surat Izin Research
3. Surat Tugas Research
4. Outline
5. APD (Alat Pengumpul Data)
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Dokumentasi (foto)
8. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah Haji dan Umrah merupakan salah satu rukun islam yang kelima dan diwajibkan bagi yang mampu, kegiatan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan, dalam pelaksanaannya saat masih ditanah air dan dimekkah. Pada Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pasal 2 menyebutkan bahwa penyelenggaraan umrah berasaskan: perjalanan, perlindungan, pengawasan dan evaluasi, Seperti standar pelayanan dalam ibadah umrah yakni pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah umrah.¹

Umrah yakni dengan sengaja mendatangi ka'bah untuk melaksanakan amalan tertentu.² Umrah bisa dikatakan ziarah atau menyengaja dan menurut syara' yang berarti pergi ketempat yang ramai.³ Umrah berziarah atau berujung ke Baitullah (ka'bah), Makkah al-Mukarommah untuk beribadah kepada Allah SWT.⁴ Umrah berarti ibadah yang mengharuskan dilakukannya tawaf, sa'i, Mencukur habis dan umrah

¹. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019, Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, Pasal 2.

². Retno Widyani, Mansyur Pribadi, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Swagati Press, 2010), 13.

³. Rosidin, *Pendidikan Agama Islam*, (Malang: CV Media Sutra Atiga, 2020) 268.

⁴. *Kementrian Agama RIDirektorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tahun 2015, Fiqih Haji Komprehensif*, (Jakarta: Kementrian Agama RI Derektorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2015), 71.

hanya diperbolehkan dan disunnahkan dilakukan dengan sekali dalam seumur hidup.⁵

Kualitas Pelayanan terfokus dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangkan harapan konsumen. Seperti saat ini pembahasan faktor manusia dalam lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting, persaingan yang sangat ketat berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlihat didalamnya ingin memberikan yang terbaik lagi bagi orang lain, terutama yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana konsumen membandingkan terhadap pelayanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan, oleh karena itu kualitas pelayanan didefinisikan dari sudut pandang pengguna sebagai suatu yang konsisten memenuhi atau melampaui harapan konsumen.⁶ Maka kualitas pelayanan yang terdiri dari jasa, fasilitas, maupun produk ini termasuk hal yang menarik dalam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam kepuasan konsumen yang bisa menimbulkan untuk saling berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya.

Prilaku konsumen sebagai perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan

⁵. Ablah Muhammad Al-Kahlawi, “ *Rujukan Utama Haji Dan Umrah Untuk Wanita* “, (Jakarta: Zaman, 2015), 124

⁶. Farid Firmansyah, Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, (Kadur Pamekasan: Duta Creative, 2019), 12

kebutuhannya, yang digunakan konsumennya untuk menyeleksi menggunakan produk, pelayanan, tindakan yang dilakukan oleh konsumennya guna untuk mencapai dan memenuhi kebutuhannya pengomsumsian, maupun penghabisan barang atau jasa termasuk proses keputusan.⁷

Keputusan yaitu awal dari semua kegiatan manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual kelompok maupun secara intuisional, keputusan ditujukan untuk masa yang akan datang, hasil yang berguna pada hari-hari yang akan datang, keputusan akan menciptakan masalah (aktifitas), tetapi keputusan juga akan menyelesaikan masalah.⁸ Dalam keputusan konsumen dalam membeli, merangkum tiga tahapan yakni proses masuknya informasi, proses pertimbangan dalam membeli, dan diakhiri dengan proses pengambilan keputusan oleh konsumen, dalam ini keputusan seorang konsumen tidak selalu dalam bentuk keputusan untuk membeli, melainkan juga berupa keputusan untuk menunda membeli atau mengambil keputusan untuk tidak membeli sama sekali,

Era jaman globalisasi saat ini dengan dunia yang semakin canggih dan banyaknya persaingan dalam perusahaan yang bisa membedakan antara kualitas yang baik dan yang tidak baik, seperti dalam pelayanan-pelayanan yang diterapkan diperusahaan untuk kepuasan yaitu kualitas produk atau sikap prilaku kepada konsumen, dengan prilaku yang baik dan

⁷. Farid Firmansyah, Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, 9

⁸. Malayu S.P, *Manajemen Dasar, Pertian dan Masalah*, (jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 55.

sopan bisa termasuk dalam nilai kualitas pelayanan tersebut. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono ada lima yakni kendala (Reliability), daya tanggap (*Responsiveness*), kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat.⁹

Pada Umumnya, kualitas yakni bagian penting dalam produk atau jasa perusahaan sebaiknya jika ingin memberikan hasil yang memuaskan kepada konsumen setidaknya memberi yang berkualitas, jangan sampai memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas pada konsumennya. Seperti yang terdapat pada ayat suci Al-Quran Surat Al-Insyira Ayat 5-8 yang menjelaskan pelayanan yang sesuai dengan yang sudah diharapkan yang berfirman:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَأَرْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya:

*“karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”*¹⁰

Bentuk yang menimbulkan kepuasan konsumen dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Karena kepuasan konsumen hal pokok penting

⁹. Hanna Ofela, *Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kangbi*, VOL.5, No.1, 2016, 4-5.

¹⁰. Departemen Agama RI, Al-Quran terjemah, QS. Al-Insyirah. 5-8

dalam perusahaan, dengan demikian yang mempengaruhi dalam pasar yakni kualitas pelayanan yang dapat dipengaruhi oleh sumber manusia.¹¹ Untuk saat ini kita sudah melihat semakin banyak biro-biro travel dalam usaha haji dan umrah namun setiap biro travel memiliki cara tersendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya agar mendapatkan kepuasan semaksimal mungkin.

Seiring berkembangnya zaman dari tahun ke tahun peningkatan pemberangkatan ibadah umrah tidak seperti haji yang diwajibkan 1x seumur hidup maka memiliki berbagai faktor yang menyebabkan jamaah berangkat menggunakan biro travel Seperti PT Saudi Patria Wisata yakni melakukan pelayanan yang sesuai dengan keinginan jamaah dalam harga yang telah ditetapkan namun berkualitas dan terjamin untuk jamaah, karena untuk saat ini banyak biro-biro travel yang sedang gempar dengan adanya penipuan-penipuan seperti menawarkan harga yang dibawah rata-rata seperti yang dilakukan oleh Frist trevel yang menaruh harga dibawah rata-rata yakni 20 juta yang telah ditetapkan oleh Asosiasi Muslim Penyelenggaraan Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI).

Namun dengan Adanya sebuah kebiasaan jamaah yang sudah merasakan pelayanan yang baik ataupun dengan sikap kejujuran yang dilakukan oleh biro travel PT Saudi Patria Wisata Metro banyak jamaah umrah yang percaya dengan biro travel ini, Sehingga jamaah belum mengetahui pelayanan-pelayanan yang diberikan Biro trevel lain, selain

¹¹. Vinna Sri Yuniarti, *Prilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 240

kebiasaan atas pemahaman jamaah terhadap informasi mengenai harga-harga paket tersebut dinilai masih kurang sehingga hanya terpaku pada satu biro saja, dan ditambah lagi atas adanya kasus penipuan ini, jamaah telah percaya dengan PT Saudi Patria Wisata Metro ini, yang Insyaallah sudah terjamin resminya biro travel ini.¹²

Pelayanan PT Saudi Patria Wisata Metro yang mereka berikan terhadap jamaah yang berbeda dari Biro Travel lainnya yakni dari segi harga paketnya dan fasilitas seperti dari pelayanan pesawat yang sudah bersertifikat, hotelnya dekat dan full servis. memang PT Saudi Patria Wisata Metro harganya lebih mahal karna mereka mengutamakan fasilitas yang diberikan terhadap konsumen dan memiliki penanggung jawab masing-masing fasilitas yang mereka berikan terhadap konsumen sehingga konsumen pun merasakan kenyamanan. PT Saudi Patria Wisata Metro ada kesesuaian harga dengan kualitas produknya, pelayanan yang didapat oleh jamaah yaitu Pelayanan Administrasi yang baik, pelayanan Akomodasi (Hotel yang sudah berbintang), sudah menyediakan transportasi seperti pesawat dan bus dari Indonesia maupun di Arab Saudi, pelayanan kesehatan yang diberikan jamaah yakni suntik vaksin, bimbingan manasik haji yang diberikan kepada jamaah, dan setiap kloter dan bimbingan manasik haji sudah ada pendampingnya.

¹²Ibu Susita, Staff Bagian Financial Officer Staff(FOS) PT Saudi Patria Wisata, *Interview* Pada tanggal 29 Desember 2020, pukul 11.00 WIB

Namun di PT Saudi Patria Wisata memiliki kendala saat dipelayanan konsumsinya (catering) karena terkadang pihak hotel menyediakan makanan tidak semua menu Indonesia karena cita rasa jamaah Indonesia berbeda dengan orang timur. Namun dari pihak hotel pun selalu memperbaharui segala keluhan jamaah yang disampaikan.

Daya tanggap jamaah yang disampaikan oleh Saudi Patria Wisata sangat cukup baik karena disetiap akan mendekati keberangkatan mereka mempunyai grup yang menjadi sarana bagi jamaah dan penyelenggara dan grup tersebut dipantau langsung oleh owner Patria Wisata, sehingga keluhan maupun informasi yang disampaikan oleh Saudi Patria kepada Jamaah dapat tersampaikan dan semua dapat mengikuti dengan baik arahan dari muttawif, tour leader, maupun owner Saudi Patria wisata sendiri.¹³

Tabel 1

Jumlah Jamaah umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah
2017	425
2018	796
2019	469
2020	85

Sumber: PT Saudi Patria Wisata Metro

¹³. Ibu Susita, Staff bagian Financial Officer Staff(FOS) PT Saudi Patria Wisata, *Interview* , Pada tanggal 4 April 2021 pukul 09.00 WIB

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa jumlah tahun ketahun di PT Saudi Patria mengalami penurunan. Ditahun 2017 Jumlah jamaah umrah sebanyak 425 orang, dan di tahun 2018 sangat mengalami peningkatan hingga jumlah jamaah 796 orang, di tahun 2019 kembali normal yakni 469. Tetapi berbeda yang dirasakan tahun 2020 yang jumlah jamaahnya berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang mengalami penurunan yakni 85 orang. Dapat dilihat data tersebut, Jumlah jamaah umrah yang dialami PT Saudi Patria Wisata Metro menurun. Karena pada tahun 2020 virus corona atau dalam masa pandemi sedang mengalami peningkatan sehingga jamaah di PT Saudi Patria Wisata mengalami penurunan drastis dari tahun sebelum-sebelumnya.¹⁴

Dengan Adanya Surat Izin Resmi Haji dan umrah Dari Kementerian Agama Republik Indonesia yang dimiliki oleh PT Saudi Patria Wisata Metro ini memiliki keunggulan tersendiri dari travel ini yang menjadi landasan utama untuk para jamaah haji yang sudah merasakan peayanan di PT Saudi Patria Wisata Metro , tidak hanya Surat Izin saya yang resmi namun Paspor, Manasik Haji, dan setiap Kloter memiliki Pendamping masing-masing, dan yang berbeda dengan biro travel lain yakni PT Saudi Patria Wisata Metro memberikan Pelayanan suntik Vaksin yang diberikan kepada Jamaah. Kelemahan dari PT Saudi Patria Wisata Metro yaitu dari pelayanan Konsumsi (Makanan).¹⁵

¹⁴. Ibu Susita, Staff bagian Financial Officer Staff(FOS) PT Saudi Patria Wisata, *Interview* dan Meminta data Jamaah Umrah , Pada tanggal 3 Maret 2021 pukul 11.00 WIB

¹⁵. Bpk Dicky Wahyu Muhtarom, Sebagai Jamaah, *Interview*, Pada tanggal 5 Maret 2021 pukul 09.00 WIB

Banyak nya Masyarakat yang menggunakan jasa trevel PT Saudi Patria Wisata merupakan sebuah kebiasaan karna dari faktor memberikan informasi-informasi yang disampai kan oleh jamaah lainnya yang membicarakan kualitas nya walaupun harga paket-paketnya terbilang mahal.¹⁶

Pelayanan yang dirasakan jamaah umrah yang diberikan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro yakni tempat tinggal yang berada di arab saudi dekat dengan tempat ibadah-ibadah umrah dengan jarak yang mudah ditempuh dan untuk fasilitas tempat tinggalnya nyaman sesuai dengan yang diharapkan jamaah.¹⁷ Selanjutnya pelayanan hotel yang sudah berbintang dengan berjarak 5 km saja dalam destinasi umrah dan dan untuk fasilitas hotelnya sangat nyaman dengan layanan kamar 24 jam, dengan harga paket yang terjangkau namun fasilitas semua memadai untuk yang diberikan kepada jamah.¹⁸

Dalam pelayanan dihotel ini sangat membantu pengunjung yang mengalami hambatan bahasa, dan untuk fasilitasnya seperti tempat solat berjamaah, kartu petunjuk hotel, dan disetiap kamar jamaah akan disediakan air zam-zam sebanyak 1 liter perharinya, hotel ini maksimal jarak dengan masjid Nabawi sekitar 650 meter. Dan untuk hotel Istanbul Tetanic diturky yang berbentuk seperti kapal yang pemandangannya laut

¹⁶. Ibu Aina Zahro Efendi, Sebagai Jamaah , *Interview*, 5 Maret 2021, Pukul 15.00 WIB

¹⁷. Sumarsih Muji Saliman, Sebagai Jamaah, *Intervie*, 2 April 2020, Pukul 14.00 WIB

¹⁸. Painem Mangun Suto, Sebagai Jamaah, *Intervie*, 3 April 2020, Pukul 10.00 WIB

dan setiap kamar.¹⁹ Dari adanya paket-paket yang diberikan oleh PT Saudi Patria Wisata dengan perbedaan harga tersebut, ternyata harga bukanlah menjadi faktor utama terhadap jamaah dalam kepuasannya.

Adanya Fenomena Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Terhadap PT SAUDI PATRI WISATA telah melakukan pelayanan dengan baik kepada jamaah umrah seperti pelayanan yang diberikan pegawainya yang ramah kepada jamaah umrah yang merasakan kenyamanan dalam biro trevel ini. Sehingga yang membuat peneliti ingin meneliti dan mencari tahu mengenai dengan hal-hal tersebut dan melakukan sebuah penelitian tentang **“Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Faktor-Faktor Apakah Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro

¹⁹. Tiweng Wijiarjo Dikiromo, Sebagai Jamaah, *Intervie*, 3 April 2020, Pukul 15..00 WIB

D. Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini memberikan pengetahuan tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata.

2. Secara praktis

Memberikan pemahaman ataupun informasi kepada pemilik biro travel untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jamaah Umrah di PT Saudi Patria Wisata, dan dapat dijadikan masukan bagi calon jamaah haji lainnya disekitar Metro maupun diluar daerah Metro.

E. Penelitian Relevan

Tinjauan Pustaka (*Prior Research*) Adalah untuk membandingkan Antara Penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu apakah ada kesamaan atau perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Berikut ini akan disajikan beberapa kutipan hasil penelitian yang lalu terkait diantaranya : Peneliti melihat beberapa judul yang mengangkat tema tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

1. penelitian yang dilakukan oleh Auliya Hayu Nityasari jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Diponegoro Angkatan 2013, dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Terhadap Pengguna Jasa Jamaah Umrah Kualitas pelayanan perlu diperhatikan oleh pihak PT Fatimah Zahra Semarang*” Fokus penelitian ini adalah pada pelayanan kepuasan konsumen, hasil dari penelitian ini menunjukkan ke konsumen yang masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan PT Fatimah Zahra Semarang seperti dalam kecepatan pelayanannya.²⁰

Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa penelitian ini hampir sama yakni sama-sama membahas mengenai Kualitas pelayanan, namun terdapat perbedaan yakni pada konsumen yang dibahas merupakan konsumen jamaah umrah saja yang sudah menggunakan jasa Biro Trevelnya, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini Adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang berfokus pada penjelasan pelayanan-pelayanan yang diberikan Biro Trevel kepada pelanggan .

2. Penelitian yang dilakukan oleh H. Lukman Hakim mahasiswa politikom Indoneisa, dengan yang berjudul” *Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annyah Karawang*”, Fokus yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah kurangnya kualitas pelayanan haji yang masih tergolong rendah yakni dalam memberikan

²⁰.Auliya Hayu Nityasari, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Terhadap Pengguna Jasa Jamaah Umrah 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT Fatimah Zahra Semarang)*, Jurnal 2, no.2 2013, (Semarang: Universitas Diponegoro)

bimbingan haji sehingga menimbulkan jamaah kurang puas dipengaruhi dengan bukti langsung, kehandalan yang belum dimiliki oleh Biro karena kurangnya pegawainya.²¹

Berdasarkan Penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Persamaan dari penelitian ini yakni sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan yang namun terdapat perbedaan yakni kualitas pelayanan yang diberikan kelompok Bimbingan manasik Haji yang diberikan kepada jamaah yang penelitian yang dilakukan peneliti yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Penelitian yang dilakukan Oleh Rizky Pratama Putra Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Erlangga Tahun 2014 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank bri syariah surabaya* ” fokus penelitian pada kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah bank. Data yang diperoleh dari hasil penelitian yang menggunakan objek penelitian berupa data-data yang terdapat di nasabah yang berupa kuesioner yang sudah menjadi nasabahnya.²²

Berdasarkan ketiga penelitian diatas bahwa penelitian yang dilakukan peneliti memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu, Persamaan peneliti ini dengan penelitian terdahulu

²¹. H. Lukman Hakim, *Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Anniyah Karawang*, Jurnal 2, no.1, 2017, (Karawang: singaperbangsa)

²². Rizky Pratama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*, 2014, (Surabaya: Universitas Erlangga)

tentang adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan, namun penelitian ini juga memiliki perbedaan, yakni perbedaannya adalah pada spesifikasi lokasi, pembahasan dan fokus penelitian yang di lakukan oleh Risky pratama putra fokus penelitian terhadap kualitas pelayanan kepada nasabahnya Kemudian selain memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan peneliti juga memiliki perbedaan dengan penelitian Dalam Penelitian ini peneliti meneliti Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di Biro Travel PT Saudi Patria Wisata yang belum pernah diteliti sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan ada 2 bagian yakni faktor Internal dan Eksternal, faktor internal adalah yang memiliki sifat kewenangan diskresi sikap yang berorientasi terhadap perubahan budaya, etika, sistem intensif. Jika faktor eksternal meliputi budaya politik dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, yang dilakukan oleh masyarakat.¹

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Tjiptono ada lima dimensi pokok tersebut meliputi:

a. Kendala (*Rehability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpati dengan akurasi yang tinggi.

b. Kendala tanggap (*Responsivess*)

Suatu kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen melihat harga akhir dan

¹. Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), 223.

memutuskan apakah akan menerima nilai yang seperti yang di harapkan.

c. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Terlebih dahulu harga yang tercantum pada sebuah produk, karena sebelum membeli konsumen sudah berfikir tentang sistem hemat yang tepat. Selain itu konsumen dapat berfikir tentang harga yang di tawarkan memiliki kesesuaian dengan produk yang telah dibeli.

d. Daya saing harga

Penawaran harga yang diberikan oleh produsen atau penjual berbeda dengan yang diberikan oleh produsen lain, pada satu jenis produk yang sama.

e. Kesesuaian harga dengan manfaat

Aspek penempatan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang dibeli.²

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tolak ukur perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima kualitas pelayanan juga merupakan tingkat

². Hana Ofela, "Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi", VOL.5 NO.1,(2016), 4-5.

kebutuhan dan keinginan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi konsumen.³

Menurut Kloter dan Keller Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, Kualitas pelayanan merupakan dasar dalam penciptaan nilai bagi pelanggan atau perusahaan, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas secara efisiensi, kualitas pelayanan berpengaruh dalam jangka panjang perusahaan. Kualitas pelayanan yaitu sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kekonsumennya.⁴

Kualitas Pelayanan juga adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, kualitas pelayanan bisa juga disebut dengan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁵

Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk, produk, yang dihasilkan. Kualitas Layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa

³. Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*, VOL.03, No.01, 2016, 150.

⁴. Ririn Wulandari, Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah* (Makasar: CV Nas Media pustaka, 2020), 65.

⁵.Johanes Grardo Runtuuwu, *Pengaruh Kualitas Poduk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Cafe Dan Resto Cabana Manado*, VOL.2, NO.3, (2014), 1805.

bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁶

Berdasarkan keterangan di atas dan beberapa pendapat kualitas pelayanan adalah sesuatu kecenderungan sikap ataupun dalam menilai seseorang dalam memilih produk atau jasa yang benar-benar terpercaya karena dalam hal ini bisa dijadikan untuk mempertahankan pelanggan dalam perusahaan agar tidak merasakan kurang puasnyanya dalam menetapkan keputusannya.

2. Karakteristik Pelayanan

Untuk memahami pengertian pelayanan dapat dilihat karakteristik pelayanan maka Collin dan Melaughin, mengatakan suatu pelayanan dikatakan baik dan berkualitas jika pelayanan tersebut menepatkan pengguna layanan sebagai rekanan yang terlibat dalam proses pelayanan.⁷

Dengan pandangan Kotler bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik yakni sebagai berikut:

- a. *Intangibility*, Pelayanan yang merupakan aktivitas yang tidak dapat dilihat, dicium, didengar, diraba, dan dirasa sebelum penerima dan penyelenggara pelayanan menyelesaikan proses pelayanan.
- b. *Heterogeneity/variability/Inconsistency*, pelayanan adalah banyak bentuknya, Kualitasnya, dan jenisnya, sehinggasemua pelayanan

⁶. Sarini Kodu, *Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pembeli Mobil Toyota Avanza*, VOL.1, NO.3 (2013), 1253

⁷. Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, Jusuf Irianto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2012), 37.

sangat tergantung dari siapa pelaksana pelayanan, kapan dan dimana pelayanan itu diselenggarakan, serta kepada siapa pelayanan diperuntukan.

- c. *Inseparability*, bahwa pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama oleh penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan. Dengan kata lain bahwa dalam proses pelayanan antara penyelenggara pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan dalam konsep ini ditentukan bersama antara penyedia pelayanan dan penerima pelayanan, termasuk kesalahan dan ketidakpuasan pelayanan akan ditentukan bersama.
- d. *Perishability*, Pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat dilaksanakan dalam proses yang lama, oleh karena itu proses pelayanan harus dilaksanakan dan diselesaikan, pelayanan merupakan tidak bisa ditunda-tunda atau disimpan, kembalikan atau dilaksanakan secara berulang. Setelah pelayanan diberikan kepada penerima pelayanan, maka pelayanan menjadi hak penerima pelayanan yang tidak dapat diberikan kepada penerima pelayanan lain.⁸

⁸. Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, Damajanti Sri Lestari, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat.*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), 26-27.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam indikator kualitas Pelayanan. Mengatakan yaitu sebagai berikut⁹:

a. Berwujud (*Tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu Selalu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

⁹ Methiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasanpelanggan*, (Jawa Timur : UP Unitomo Press, 2019), 63.

d. Jaminan dan kepastian (*ansurance*)

Yaitu pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan

e. Empati (*emphaty*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahi keinginan konsumen.

Sedangkan indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithamal, dan beryy mengatakan yakni:

- a. Keandalan (*Reability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen.
- b. Kesadaran (*Awareness*) kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.
- c. Perhatian (*attention*) Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen nyaman dalam pelayanan
- d. Ketepatan (*Acuracy*) ketepatan dalam memberi pelayanan konsumen dengan baik.¹⁰

¹⁰. Ibid, 64

4. Standar Kualitas Pelayanan

Standar Kualitas Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.¹¹ Standar kualitas ditetapkan untuk memperbanyak proses dan fungsinya, maksudnya yaitu mengurangi kesalahan, merampingkan alur kerja dan menetapkan perilaku yang diperlakukan pihak staf (seperti tanyakan apakah pelanggan mendapatkan apa yang didapatkan) menetapkan standar untuk kualitas layanan, sebagai lawan dari target untuk produktivitas kerja dalam layanan, kualitas sebagai kesesuaian dengan standar yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan dibidangnya.¹²

B. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi kesadaran dan kecintaan konsumen terhadap barang atau jasa, Kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan

¹¹. Sapri, Ahmad Mustansir, Hardianti Darman, *Manajemen Publik implementasi dan Aktualisasi*, (Jawa Timur: CV Penerit Qiara Media, 2020), 3.

¹². Zaid, *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*, (Jawa Timur: Akademika Publication, 2021), 55.

pembelian.¹³ Kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan (expectations) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance) sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.¹⁴

Sementara kepuasan konsumen terpenuhi maka akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk barang ataupun jasa yang telah dipilihnya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen
- b. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- c. Promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.
- d. Lokasi tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen.

¹³. Firman Gajali Djunaidi, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua DiDesa Ubung*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 29-31.

¹⁴. Fahmi Gunawan, *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, Dan Ekonomi, Di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 30.

- e. Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- f. Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.¹⁵

Sedangkan menurut Vinna Sri Yuniarti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional yaitu konsumen merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merk yang mahal.
- d. Harga yaitu produk mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif lebih murah.
- e. Biaya yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biayatambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.¹⁶

¹⁵. Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 209.

¹⁶. Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Pratik*, 239.

3. Indikator kepuasan Konsumen

a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan pra sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik seperti suasana ruangan kantor, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas

d. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Yaitu pengetahuan, koresponden, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

e. *Empathy* (perhatian yang tulus)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupa memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.¹⁷

4. Macam-macam Kepuasan konsumen

Terbagi menjadi dua yaitu kepuasan fungsional. Merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk dan untuk kepuasan psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.¹⁸ Surmawan mengatakan bahwa teori kepuasan konsumen merupakan dampak perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dan kenyataan yang diperoleh konsumen dari produk atau jasa tersebut.¹⁹

C. Jamaah Umrah

1. Pengertian jamaah umrah

Jamaah umrah Adalah Sekumpulan orang yang melaksanakan kegiatan umrah bersama-sama dengan berkunjung ke Rummah Allah untuk melaksanakan ibadah. Jamaah yang dipilih oleh Allah diantara banyaknya kaum muslim untuk mengunjungi rumah-Nya yang suci.²⁰

¹⁷. Nel Arianty, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen handphone samsung*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 16, No. 2, 2015, 75

¹⁸. Yudho Yudhanto, *Information Technology Business Star-Up*, (Jakarta: PT Elex Media Komputiindo, 2018), 122-123.

¹⁹. Vinna Sri Yuniarti, *Prilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, 238.

²⁰. Yahya bin Ibrahim Al Yahya, *Risalah Untuk Jamaah Haji dan Umrah*, 1.

2. **Macam- Macam umrah**

Macam-macam umrah terbagi menjadi 2 yaitu umrah wajib wajib dan umrah sunnah , umrah wajib adalah umrah yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji, sedangkan umrah sunah adalah umrah yang dilakukan dalam rangkaian pelaksanaan ibadah haji dengan kata lain umrah ini berdiri sendiri dan dapat dilakukan kapan saja.²¹

3. **Kriteria Untuk Menjadi Jamaah umrah**

Untuk menjadi Kriteria jamaah umrah yakni sama seperti jamaah haji yaitu mampu dari segala hal dari fisik maupun biaya, jika fisik jamaah umrah mampu maka akan berjalan dengan lancar dan bila biaya nya memadai maka akan pergi memenuhi panggilan Allah SWT

Dapat disimpulkan dari penjabaran diatas bahwa jamaah umrah yakni orang-orang yang berangkat bersama-sama yang menuju ke Baitullah untuk melaksanakan ibadah umrah atau berziarah, dan berkunjung. Dan untuk macam-macam umrah itu terdapat sunah dan wajib dan untuk kriteria menjadi jamaah umrah yakni hampir sama seperti haji mampu dari segala hal, berupa biaya maupun kesehatan.

²¹. Ahmad Rofi Usmani, *Pesona Ibadah Haji* , (Bandung : PT Mixan Pustaka, 2015) 252.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang menyangkut pengelolaan data dan permasalahan yang ada dilapangan atau kegiatan pencarian, penyelidikan dalam suatu bidang tertentu untuk mendapatkan fakta-fakta..¹ Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian di mana peneliti kelapangan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dan Objek yang diteliti yakni Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jamaah di Biro Trevel PT Saudi Patria Wisata

2. Sifat penelitian

Sifat penelitian yang akan penulis lakukan adalah Diskriptif Kualitatif. Sumardi Suyabrata menyatakan bahwa “Penelitian Deskriptif merupakan yang dilakukan untuk membuat pancandraan (deskriptif) secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi-situasi atau kejadian di daerah tertentu.² Data yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu data kualitatif.

¹. Sandu Suyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Pulishing 2015), 10

². Sumardi Subyabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2013), 75.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian yang digambarkan sifat sesuatu secara langsung dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Penelitian ini bersifat diskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui tentang “Faktor- Faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Di Biro Trevel PatriaWisata”.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subjek penelitian dimana data dapat diperoleh. Dan dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan penelitian yakni sumber data primer, dan sumber data sekunder. Sebagaimana telah dijelaskan oleh Soejono Soekanto, sumber data dalam penelitian dibagi menjadi dua yakni sumber primer dan sekunder.³

a. Sumber Data Primer

Sumber data Primer yaitu Sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁴ Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh dari hasil dan wawancara dengan manager lampung mengenai kualitas pelayanan yang di erikan PT Saudi Patria Wisata Metro dan sejarah PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Staf cara memerikan pelayanan

³. Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta, UI Press, 1942), 12

⁴. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013,)129

kepada jamaah sehingga jamaah merasakan kepuasan dalam kualitas Pelayanan, dan 8 jamaah Umrah, yang menjelaskan merasakan puas kepada pelayanan yang Sudah diberikan PT Saudi Patria Wisata.

b. Sumber Data Sekunder

Sekunder Adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵ Data sekunder berupa arsip, Dokumentasi, Profil lembaga Jurnal, buku, majalah, Artikel yang berkaitan dengan Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di Biro Trevel PT Saoudi Patria Wisata. Terdapat Buku-Buku sebagai Sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yakni sebagai berikut. Direktorat Jendral Penyelenggaraan haji dan Umrah Republik Indonesia, Fiqih Haji Komprehensif, Ablah Muhammad Al-Kahlawi, Rujukan Utama Haji Dan Umrah Untuk Wanita, Doni Juni Priansa, Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Vinna Sri Yuniarti, Perilaku Konsumen Teori dan Pratik.

C. Teknik Pengumpulan Data

Agar dalam pengumpulan data baik, penelitian ini peneliti menggunakan metode dalam pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁵. Ibid

1. Metode Wawancara

Metode wawancara teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan yang diwawancarai.⁶

Dalam Penelitian ini yang digunakan adalah wawancara bebas yaitu untuk mengajukan pertanyaan yang sudah dipersiapkan sedangkan objek yang diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban. Karena dalam wawancara belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperbolehkan hingga peneliti hanya mendengar apa yang dituturkan oleh yang diberi wawancara. Dengan adanya akan mendapatkan informasi tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah 1 Manajer lampung, 2 staf dan 8 jamaah umrah.

Ketika penelitian ini, teknik sampling yakni teknik yang digunakan penelitian adalah Purposive Saampling yakni teknik pengambil sample yang tidak berdasarkan rondon melainkan atas dasar adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tersebut.⁷

⁶. Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta 2011), 105

⁷. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 15.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik Pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.⁸ Teknik Dokumentasi yang digunakan data berupa keterangan dan Penjelasan yang didapat dari hasil wawancara.dan Foto-foto wawancara, Dalam Wawancara ini menggunakan teknik dokumentasi untuk mengetahui yang berkaitan dengan PT saudi Patria Wisata Yaitu tentang gambaran umum serta informasi tentang pelanggan yang memilih PT Saudi Patria Wisata.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data Adalah Upaya yang dilakukan dengan Jalan Bekerja dengan data yang bisa diolah dan bisa disimpulkan pada akhirnya kesimpulan itulah menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan dipelajari dan memutuskan apa yang dapat dicerikan orang lain.⁹

peneliti menggunakan metode berfikir Induktif, Adanya berfikir induktif yakni menganalisa data yaitu suatu berfikir yang berkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, lalu kemudian dari fakta dan peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi,

⁸. Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*,152

⁹. Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2014), 248.

yang mempunyai sifat umum.¹⁰ Dengan Adanya penjelasan diatas yang telah diberikan diatas maka peneliti menganalisa data menggunakan data yang telah diperoleh yang kemudian dianalisis dengan berfikir induktif yaitu seberapa besar jamaah memilih PT Saudi Patria Wisata Metro yang mendentifikasikan Menjadi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro.

¹⁰. Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi penelitian Kualitatif* (Sukaumi: CV Jejak 2018), 235.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

D. Deskripsi PT Saudi Patria Wisata Metro

1. Sejarah dan Perkembangan PT Saudi Patria Wisata Metro

PT Saudi Patria Wisata Metro merupakan penyelenggara resmi ibadah umrah dan haji khusus yang sudah ada sejak tahun 2005 di Makasar namun pada tahun 2015 baru berdiri di Kota Metro di Kantor Pusat beralamat Jl. Letjend Alamsyah Ratu Prawira Negara No.15 Kauman Kota Metro Lampung, awal adanya Saudi Patria di Metro dikarenakan banyak yang daftar umrah dan haji namun di Makasar dan karena jamaah yang dilampung harus daftar di Jakarta terlebih dahulu, dan karena jamaah Lampung sudah dibilang lumayan banyak Direktur memutuskan untuk membuka kantor PT Saudi Patria Wisata di Metro,

Setelah sudah berdirinya PT Saudi Patria Wisata Metro maka Direktur menunjuk beberapa orang yang sudah dipercaya sebagai penanggung jawab untuk berkerja sama dengan PT Saudi Patria Wisata Metro, untuk kantor utama PT Saudi Patria Wisata berletak di Makasar dan akhirnya pada tahun 2015 sudah diresmikan pindah di Metro karena untuk surat perizinannya sudah dipindah kan di Metro karena untuk segi administrasinya lebih mudah di Metro dari pada di Makasar, sehingga di Makasar saat ini dijadikan sebagai kantor cabang dan untuk di Metro dijadikan sebagai kantor pusat.

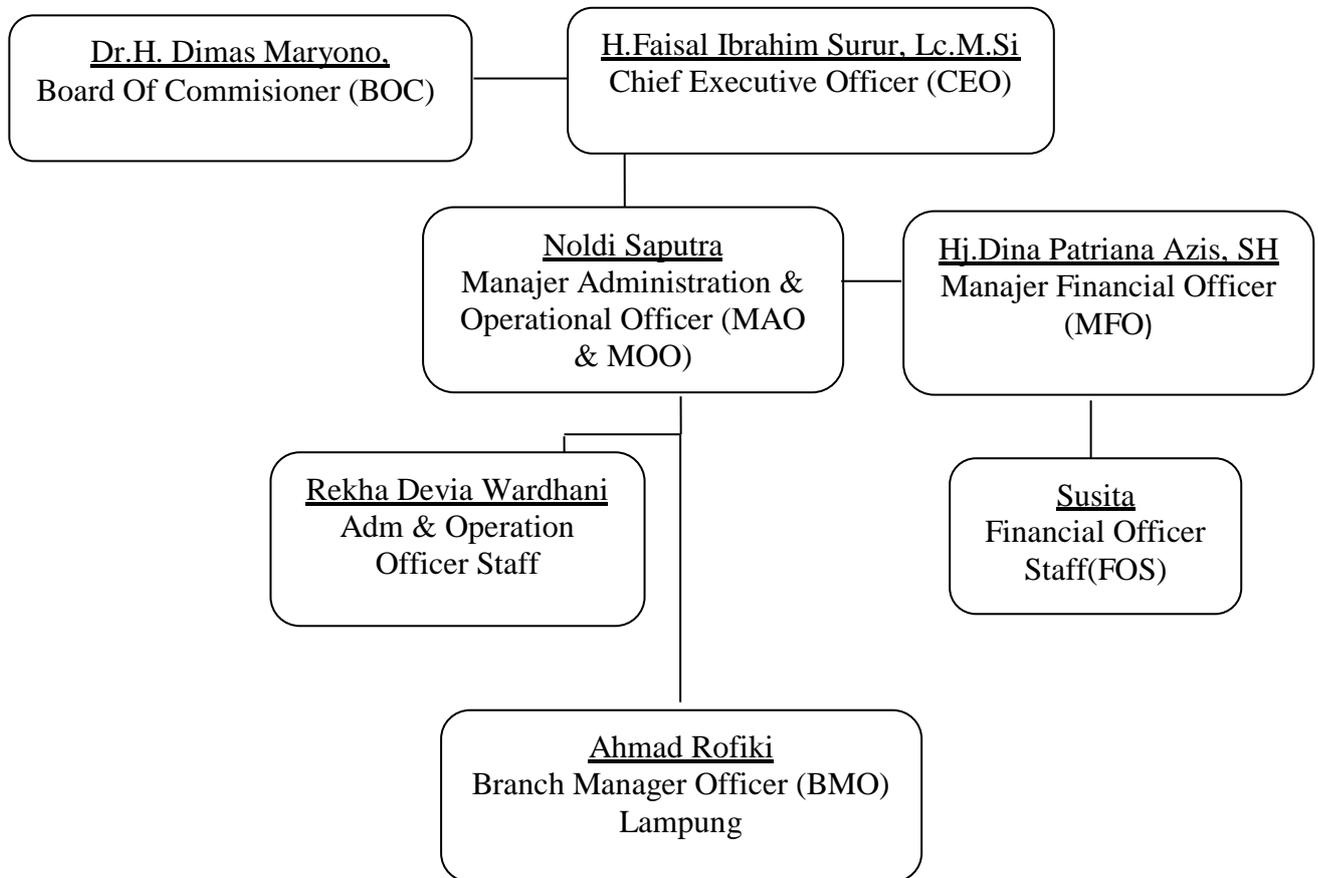
Asal mula berpindahnya kantor pusat dari makasar kemetro dikarenakan banyaknya jamaah umrah dan haji yang daftar menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro di Jakarta jadi untuk mempermudah jamaah Lampung dipindah lah kantor pusat PT Saudi Patria Wisata di Metro dan untuk direktur utama yaitu bapak Faisal Ibrahim, dan sudah berkembang dan terus menaik secara dinamis dari tahun ketahun dan memiliki 11 cabang yakni di kab. Pinrang Sulawesi Selatan, Kota Bekasi, Luwu Timur Sulawesi Selatan, Selayar Sulawesi Selatan, Samarinda Kalimantan Timur, Pare Pare Sulawesi Selatan, Bulungan Kalimantan Utara, Metro Lampung, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Tenggara dan Makasar dan untuk saat ini sudah menjadi 15 cabang.

PT Saudi Patria Wisata Metro awalnya hanya berada di Kota Makasar saja dengan adanya setiap tahun memiliki kemajuan dan banyaknya umat muslim seluruh dunia PT Saudi Patria Wisata Metro akhirnya membuka cabang di beberapa tempat dan bisa dikatakan 2/3 seluruh dunia adanya PT Saudi Patria Wisata yang perkembangan PT Saudi Patria Wisata Metro dari tahun ketahun terus berkembang memang cukup dinamis kecuali dimasa Covid ini menurun bisa dikatakan tidak jalan baik umrah maupun haji plus.¹¹

¹¹. Wawancara dengan bapak Ahmad Rofiki, Manager Lampung PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Juli 2021, Pukul 11.00 WIB

2. Stuktur Organisasi PT Saudi Patria Wisata Metro

4.1 Struktur Organisasi PT Saudi Patria Wisata Metro¹²



3. Tugas Dan Wewenang PT Saudi Patria Wisata Metro

a. Branch Manager Officer (BMO)

- 1) Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan operasional
- 2) Memimpin kegiatan di perusahaan
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan
- 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- 6) Observasi atas kinerja karyawan

¹². Dokumentasi Struktur Perusahaan PT Saudi Patria Wisata Tahun 2020

- 7) Memberikan solusi terhadap semua masalah
- 8) Memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan.¹³

b. Staff Operational dan Administrasi

- 1) Mengelola dan meningkatkan epektifitas dan efesiensi operasional perusahaan
- 2) Maping penerbangan, akomodasi dan transportasi di Saudi Arabia dan Indonesia
- 3) Mengecek dan meng-issued PNR penerbangan dengan teliti
- 4) Menyediakan dan mengontrol keluar masuk perlengkapan
- 5) Menyusun an mencetak buku panduan perjalanan
- 6) Menyiapkan atribuat jamaah untuk pemberangkatan sesuai dengan SOP
- 7) Melakukan pertemuan rutin dengan direktur eksekutif secara berkala
- 8) Mengelola program jaminan kualitas/quality qontrol
- 9) Berkordinasi dengan tim di arab saudi untuk pengecekan kesiapan akomodasi transportasi dan konsumsi
- 10) Mengarsipkan data dan mengontrol legalitas perusahaan secara berkala
- 11) Menyiapkan tiket dan akomodasi untuk kegiatan kerja atau kunjungan kerja.

¹³. Wawancara dengan Ibu Susita, Staf Financial Officer Staf (FOS) PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Juli 2021, Pukul 14.00 WIB.

c. FOS (Financial Officer Staff)

- 1) Melakukan penginputan semua transaksi keuangan
- 2) Melakukan transaksi keuangan perusahaan
- 3) Berhubungan dengan pihak internal ataupun eksternal berkaitan dengan efektifitas keuangan perusahaan
- 4) Melakukan penagihan pada konsumen
- 5) Mengontrol aktivitas keuangan perusahaan
- 6) Melakukan evaluasi budged.
- 7) Menyiapkan dokumen penagihan invoice/ kuitansi tagihan bersama kelengkapannya.
- 8) Mendata dana operasional kantor setiap cabang
- 9) Melakukan rekonsiliasi memulihkan hubungan dengan unit lain.
- 10) Memberikan informasi mutasi keuangan kepada direksi setiap hari.¹⁴

4. Visi Misi PT Saudi Patria Wisata Metro

a. Visi

Menjadi Penyelenggara Haji dan Umrah dengan pelayanan Berkualitas sesuai dengan prinsip ajaran islam

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan secara konfrehensif dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan

¹⁴. Wawancara dengan Ibu Susita, Staf Financial Officer Staf (FOS) PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Juli 2021, Pukul 14.00 WIB

- 2) Memastikan Pelayanan sesuai dengan aturan pemerintah
- 3) Menjalin kerjasama baik internal maupun eksternal di bidang haji dan umrah
- 4) Memberikan bimbingan manasik secara berkala.¹⁵

E. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro

Kualitas Pelayanan merupakan suatu hal pokok penting dalam suatu perusahaan karena akan mengarahkan dalam kepuasan konsumen, yang sesuai dengan yang diharapkannya, kualitas pelayanan bisa dikatakan sebagai tolak ukur dalam perusahaan seberapa bagus tingkat pelayanannya, dan seberapa kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya.

Suatu Perusahaan yang akan melakukan sesuatu tidak lepas dari kualitas pelayanan karena memiliki sikap kecenderungan dalam meningkatkan kualitas produk atau jasa tertentu sehingga konsumen akan memilih sesuai kebutuhannya.

Kepuasan Konsumen adalah suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa dalam pelayanan yang sesuai dengan kenyataannya, dikepuasan konsumen dipengaruhi beberapa faktor yakni kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas harga. Ketika kepuasan konsumen terpenuhi maka akan mempengaruhi keputusan konsumen terhadap layanannya. Kepuasan konsumen mempengaruhi kualitas

¹⁵. Dokumentasi bagian Administrasi dan Operational Officer Staff

pelayanan dalam menggunakan jasa atau layanan yang diberikan perusahaan, ketika konsumen merasa puas terhadap apa yang telah diberikan perusahaan maka konsumen tidak akan ragu menjadi pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer Lampung PT Saudi Patria Wisata bapak Ahmad Rofiki Proses dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro yakni harus profesional dalam memberikan pelayanan yakni sesuai dengan pekerjaannya masing masing sehingga konsumen merasakan kenyamanan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan, oleh karena itu PT Saudi Patria Wisata Metro mengutamakan motonya yaitu ramah, ramah yakni manis dalam bertutur kata dan sikapnya seperti memberikan senyuman kepada konsumen yang datang lalu sapa dengan menanyakan keperluannya, lalu bersahabat, dalam arti bersahabat yakni sudah dianggap sebagai bagian dari keluarga PT Saudi Patria Wisata yang tidak melihat dari faktor latar belakang jamaahnya maupun yang sudah pernah menjadi jamaahnya, baik itu individu maupun kelompok. Jadi PT Saudi Patria Wisata tidak jauh dari moto dan dalam mewujudkan kekeluargaan PT Saudi Patria Wisata memiliki grup sendiri yakni seperti grup jamaah maupun grup yang sudah menjadi alumni PT Saudi Patria Wisata dan juga ada grup besar untuk memberikan informasi-informasi penting untuk jamaah

Sehingga PT Saudi Patria Wisata akan melakukan pelayanan yang sudah terpaku pada visi dan misinya sehingga pelayanan yang diberikan

kepada Jamaahnya akan sesuai dengan yang di harapkan,dan jamaah merasakan kepuasan.¹⁶

Dalam Memberikan layanan dalam PT Saudi Patria Wisata tidak akan membedakan layanannya namun disama ratakan walaupun harga yang dipilih oleh jamaahnya satu dengan yang lain itu berbebeda harga, dan dalam memberikan pelayanan tidak bermuluk-muluk atau bisa dikatakan tidak sesuai namun dalam PT Saudi Patria Wisata Metro ini akan sesuai dengan hak yang akan didapat oleh konsumennya, PT Saudi Patria Wisata Metro tidak memberikan janji namun akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaahnya, dan dengan adanya kelebihan yang sudah didapat oleh jamaah yang lainnya maka banyak yang sudah percaya menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro ini karna sudah terpercaya kualitas pelayanananya.

Kualitas pelayanan yang sudah disesuaikan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro dengan menyesuaikan harga paket yang sudah di tetapkan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro seperti hasil wawancara dengan bapak Ahmad Rofiki yakni seperti paket yang murah namun namun bukan murahan tetapi walau paket yang dipilih murah akan tetap diberikan pelayanan yang berkualitas sama seperti dengan harga untuk yang eksekutif, namun pelayanan dipaket termurah yakni hanya beda di hotel dan dipesawatnya, yakni bila yang paket termurah itu menggunakan hotel bintang 3 namun walaupun hanya bintang 3 tapi tetap sama dekat dengan

¹⁶. Wawancara dengan bapak Ahmad Rofiki, Manager Lampung PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Juli 2021, Pukul 11.00 WIB

mekkah dan untuk pesawatnya yakni lion air dan makan pun sama 3x. dalam sehari, jika paket eksekutif itu jamaah diberikan hotel berbintang 5 dan untuk pesawatnya garuda.¹⁷

PT Saudi Patria Wisata Metro tidak memberikan janji bermuluk-muluk terhadap calon jamaah atau pun jamaahnya dan tidak memberikan janji apapun namun PT Saudi Patria Wisata Metro berusaha terus menerus dalam memberikan kualitasnya terhadap jamaahnya supaya jamaah merasakan kepuasan dan tidak merasakan kecewa terhadap layanannya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang sudah diberikan jamaah dengan baik sehingga merasakan kepuasan sehingga banyak pejabat pejabat, artis, menteri, dan perwira tinggi polri seperti bapak Nazarudin umar sekeluarga sudah pernah menggunakan PT Saudi Patria Wisata. Karena sudah banyak yang mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata berkualitas.

Sebenarnya dalam memberikan layanan terhadap konsumennya itu tidak perlu membedakan harga atau pelayanan yang diberikan namun bagaimana caranya perusahaan harus profesional dalam memberikan layanannya terhadap konsumennya dan jangan mengecewakan konsumennya terhadap perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan yang mempengaruhi di PT Saudi Patria Wisata Metro yakni dalam perusahaan pentingnya suatu komitmen dalam tugasnya masing-masing yang sudah sesuai dengan profesinya baik di Indonesia

¹⁷. Wawancara dengan bapak Ahmad Rofiki, Manager Lampung PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Juli 2021, Pukul 11.00 WIB

maupun di arab saudi sehingga layanan yang diberikan kepada jamaahnya sesuai dengan yang sudah diharapkan oleh jamaahnya sehingga jamaah merasakan kepuasan terhadap perusahaan tersebut, oleh karna itu PT Saudi Patria Wisata Metro tidak jauh dengan visi dan misinya agar terus melakukan yg terbaik untuk nya.jamaah maupun untuk calon jamaah. Di PT Saudi Patria Wisata Metro memiliki nilai kualitas pelayanan yang maksimal yakni seperti memberikan pelayanan di bandara ada petugasnya sendiri untuk membawa koper jamaah sehingga jamaah tidak membawa barangnya sendiri-sendiri, dan ada petugas towif untuk mengantar jamaah dan ada pembimbing masing masing setaip kloternya, dan setiap dalam melayani jamaah harus ramah seperti mottonya dan untuk PT Saudi Patria Wisata Metro untuk memberikan informasi kualitas pelayanannya yang diberikan tidak menggunakan iklan tetapi melalui mulut kemulut tapi sekarang ini dikarnakan Covid bisa dikatakan tidak berjalan/tutup.¹⁸

Pelayanan yang diberikan perusahaan akan disesuaikan dengan kebutuhan jamaahnya sehingga perusahaan akan bisa memberikan sesuai keinginannya jamaah, dan dalam pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pasti sudah ada harga-harga sesuai kebutuhan jamaahnya dan dalam harga-harga tersebut sudah terdapat beberapa fasilitas yang akan digunakan untuk jamaah, untuk kepuasan jamaah PT Saudi Patria Wisata Metro memberikan kepastian kepada jamaahnya supaya jamaah tidak merasakan kecewa dengan pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria

¹⁸. Wawancara dengan bapak Ahmad Rofiki, Manager Lampung PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Juli 2021, Pukul 11.00 WIB

Wisata Metro sehingga memberikan kepastian yakni berkerja sama dengan MOU mobes polri dan memberikan kepastian 5 pasti yaitu pastikan itu. harga, pasti itu berangkatnya, pasti itu pesawatnya, pasti visanya dan jadwal pemberangkatannya jadi 5 pasti sudah ada 5 komitmen dengan kepolisian.¹⁹

Salah Satu Staff yang bernama Ibu Rekha Devia Wardhani mengatakan prosedur pendaftaran di PT Saudi Patria Wisata Metro yakni jamaah sebelum melakukan pendaftaran jamaah diberikan formulir terlebih dahulu lalu dijelaskan untuk paket-paket yang disediakan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro jamaah mau milih paket yang mana, sehingga jamaah bisa menentukan paket dari salah satu pilihan tersebut, setelah calon jamaah sudah mengisi formulir calon jamaah melakukan DP terlebih dahulu sebesar 5.000.000 dan setelah melakukan DP tersebut jamaah sudah mendapatkan perlengkapan seperti koper dan lain-lain.²⁰

Setelah itu calon jamaah di arahkan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro untuk membuat paspor dan suntik meningitis, untuk Pembuatan paspor tergantung dengan calon jamaahnya mau dibuatkan oleh PT Saudi Patria atau mau buat sendiri, tetapi jika ingin dibuatkan PT Saudi Patria Wisata bersedia untuk membantunya dan jika paspor sudah jadi Saudi Patria Wisata siap untuk mengambilnya dan setelah membuat paspor baru suntik meningitis dan Saudi Patria pun siap untuk mengantarnya. Jadi

¹⁹. Wawancara dengan bapak Ahmad Rofiki, Manager Lampung PT Saudi Patria Wisata Metro, 2 Juli 2021, Pukul 11.00 WIB

²⁰. Wawancara dengan Ibu Rekha Devia Wardhani, Staf bagian Administrasi dan Operation Officer Staff, 5 Juli 2021, Pukul 11.13 WIB

langkah awal untuk prosedur pendaftaran jamaah umrah yakni mengisi formulir pendaftaran terlebih dahulu lalu pembuatan paspor lalu suntik meningitis dan mengumpulkan data-datalainnya lalu diberikan ke patria kemudia oleh Saudi Patria Wisata akan di Proses dan jamaah hanya tinggal menunggu saja untuk pemberangkatannya.

Untuk sehari rata-rata calon jamaah yang Ibu Rekha Devia Wardhani layani bisa dikatakan tidak pasti karena bisanya sehari terkadang ada 5-20 orang yang dilayani nya dan bisa dikatakan tidak ada sama sekali dalam sehari karna perusahaan ini adalah biro trevel. Tetapi dalam sebulan masih keadaan normal sebelum pandemi itu ada 45 calon jamaah karena Saudi Patria memiliki agen atau perwakilan yang membawa jamaah jadi terkadang dalam proses pendaftaran jamaah tidak perlu ikut datang karena sudah ada perwakilan tersebut yang sudah membawa berkas calon jamaah tersebut, untuk daftar tunggu yang disediakan oleh PT Saudi Patria Wisata yakni 2-3 bulan dan terkadang ada yang 1 bulan bisa diberangkatkan namun tetapi normal daftar tunggu umrah tersebut yakni 2-3 bulan.²¹

Untuk kualitas pelayanan agar jamaah merasakan kepuasan PT Saudi Patria Wisata memberikan informasi pemberangkatan melalui grup WA sehingga bisa mempermudah jamaah untuk mendapatkan informasi tersebut dan dalam grup tersebut terdiri dari staff dan tour lidernya bahkan pemilik PT Saudi Patria Wisata ada dalam grup tersebut sehingga

²¹. Wawancara dengan Ibu Rekha Devia Wardhani, Staf bagian Administrasi dan Operation Officer Staff, 5 Juli 2021, Pukul 11.13 WIB

bila ada jamaah yang belum paham atau bertanya tentang PT Saudi Patria Wisata bisa dibantunya nya itu termasuk dalam layanan utama, dan untuk layanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata yaitu seperti hotel pesawat makan sebenarnya layanan tersebut bisa dikatakan sama dengan trevel-trevel lain namun layanan yang diutamakan untuk diberikan kepada jamaah yakni dengan memberikan informasi dan harus sesuai dengan yang sudah disampaikannya, seperti jarak hotel yang akan diberikan kepada jamaah seperti berjarak 200-300 meter sehingga dari layanan tersebut jamaah merasakan senang dan disukai sampai merasakan Kepuasan jamaah.²²

Kualitas yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro yang mempengaruhi kepuasan jamaah umrah yakni berawal dari pendaftaran yang berawal dari yang sudah DP dalam pendaftarannya PT Saudi Patria Wisata Sudah mulai aktif komunikasi kepada jamaah mulai dari pembuatan paspor pada waktu tertentu yang di informasikan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro ke jamaah, jika sudah selesai dalam menangani mengenai paspor, jamaah dikembalikan diinformasikan mengenai manasik setelah mengenai paspor dan manasik sudah selesai kembali dilakukan kepada pelayanan pendaftaran, untuk memnginformasikan layanan tersebut jamaah dibuatkan via grup wa yang di dalamnya terdapat staf, pimpinan ibadah towif dan pendamping tour lider, kemudian untuk layanan selanjutnya yakni pemberangkatan kebandara yakni untuk wilayah

²². Wawancara dengan Ibu Rekha Devia Wardhani, Staf bagian Administrasi dan Operation Officer Staff, 5 Juli 2021, Pukul 11.13 WIB

lampung pergi terlebih dahulu ke bandara bandar lampung raden intan setelah itu jamaah pasti membawa barang bawaan nya masing-masing namun ketika sudah dibandara dari pihak PT Saudi Patria Wisata sudah menyediakan petugas-petugas untuk melayani seperti membawakan barang-barang bawaan jamaah dan pelayanan pengurusan chek in, jamaah tidak perlu khawatir dengan barang bawan nya karena PT Saudi Patria Wisata sudah memberikan label pada koper tersebut, dan yang membuat jamaah pertama kali yang melaksanakan umrah merasakan nyaman selanjutnya yakni seperti pelayanan chek in di bandara karena sudah ditangani oleh petugas dan jamaah sudah hanya menunggu beresnya layanan di ruang tunggu bandara dan diberikan bording kas untuk berangkat kejakarta.²³

Kemudian jika pemberangkatan jamaah ke jakarta jamaah sudah didampingi dengan petugas tour lidernya yang berfungsi untuk membantu segalanya untuk memudahkan jamah dalam perjalanan, dan setelah sampai dijakarta kembali dapat pelayanan yakni sudah ada petugasnya kembali yakni petugas dalam mengurus barang bawaan dan mengarahkan ke hotel untuk penginapan para jamaah yang sudah sampai dijakarta dan itu pun sudah diberikan kendaraan nya untuk menuju kehotelnya dan sudah tidak perlu membayar lagi karena sudah termasuk dalam 1 paket yang sudah dipilih oleh jamaah dan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah semua sudah berada dalam paket tersebut seperti kunci hotel dan

²³. Wawancara dengan Ibu Rekha Devia Wardhani, Staf bagian Administrasi dan Operation Officer Staff, 5 Juli 2021, Pukul 11.13 WIB

konsumsi untuk jamaah. Dan gunanya pelayanan dalam grup wa yang sudah dibuat oleh panitia untuk menginformasikan kegiatan selanjutnya, untuk pelayanan berikutnya yang berada di Arab Saudi tidak beda jauh seperti di Indonesia. Di Arab Saudi pun PT Saudi Patria Wisata sudah menyediakan petugas-petugas juga untuk jamaah sehingga jamaah hanya terima beres dan mengikuti arahan-arahan yang diberikan oleh tour leader atau tour guide nya.²⁴

Sehingga dari pelayanan-pelayanan yang diberikan jamaah yang merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanannya, seperti perhatian-perhatian kecil yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro kepada jamaah yang sehingga jamaah merasa walaupun jamaah berangkat sendiri namun tidak merasakan kesendirian dalam melaksanakan ibadah umrah karena selama beribadah jamaah banyak yang diarahkan oleh petugas yang diberikan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro dan jamaah tidak merasakan lelah saat beribadah, dalam pelayanan yang diberikan jamaah harus banyak komunikasi dan profesional dalam memberikan pelayanan, ketika terjadi bila jamaah tersesat petugas memberikan kartu hotel yang berguna untuk mencari jamaah yang tersesat dan ditunjukkan kepada petugas di Masjidil Haram atau dengan memberikan kontak pimpinan PT Saudi Patria Wisata yang supaya pemimpin menghubungi pihak tour guide atau tour leader nya supaya mempermudah pencarian dengan memberikan informasi di via grup wa tersebut.

²⁴. Wawancara dengan Ibu Rekha Devia Wardhani, Staf bagian Administrasi dan Operation Officer Staff, 5 Juli 2021, Pukul 11.13 WIB

Selama pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro merasakan puas karena perhatian-perhatian kecil namun bisa dikatakan sebagai pelayanan yang maksimal karena berbeda dengan trevel lain yakni seperti jamaah yang membawa koper sendiri dan chek in sendiri dari satu persatu dan perbedaannya bila idi PT Saudi Patria Wisata Metro sudah diberikan petugasnya masing-masing

Menurut Bapak Ismanto yang sudah menggunakan PT Saudi Patria Wisata lebih dari 1x yakni beliau menggunakan pada tahun 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 beliau merasakan Kualitas Pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Dengan yang diberikan kepada jamaahnya yang sering membuat konsumennya merasakan kepuasan yakni dengan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan yang diperlukan jamaahnya sehingga banyak menggunakannya berkali-kali jasa yang disediakan oleh PT Saudi Patria Wisata ini, mulai dari pelayanan pendaftaran membayar administrasi yang sesuai dengan yang sudah berada pada harga masing-masing yang sudah disediakan, pelayanan yang sangat sangkat lengkap yang diberikan kepada konsumennya sehingga memiliki nilai berlebih sendiri terkadang banyak jamaah yang merasakan perbedaan dalam pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata metro dengan biro lain.²⁵

Sedangkan Bapak ismanto awal mula menjadi jamaah umrah PT Saudi Patria yakni hanya sekedar guru Swasta saja namun dengan harga

²⁵.Wawancara dengan Bapak Ismanto, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 28 Juni 2021, Pukul 11.00 WIB

paket yang bisa dibilang cukup terjangkau sehingga bapak ismanto dan keluarga menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro, dan untuk bapak Ismanto sekeluarga mendapatkan informasi mengenai PT Saudi Patria Wisata Metro berawal dari teman-temannya dan mencari alamatnya setelah mendapatkan kabar tersebut bapak Ismanto mencari informasi lebih lanjut melalui karyawan PT Saudi Patria Wisata Metro, dan setelah mendapatkan pelayanan yang baik Bapak Ismanto melakukan pendaftaran yang sudah ditentukan oleh kedua belah pihak, dan untuk fasilitas yang disediakan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro dari semua segi hal pelayanan seperti mulai pendaftaran pendaftaran hingga pemulangan pelayanan yang diberikan sangat bagus.²⁶

Sebelum menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro bapak Ismanto sudah pernah menggunakan biro lain yakni pada tahun 2012 namun proses pelayanannya berbeda dengan PT Saudi Patria Wisata Metro, dan menurut bapak ismanto pelayanan PT Saudi Patria Wisata Metro yang membuat sangat puas yakni seperti barang bawaan yang hak miliknya terbawa oleh jamaah asal palu (sulawesi) kemudian melaporkan ke pimpinan PT Saudi Patria bahwa tas bawaannya hilang, dengan cepat pihak PT Saudi Patria Wisata mengurus kehilangan barang bawaan tersebut tak perlu menunggu lama dalam proses 3 hari barang tersebut sudah kembali kepada pemiliknya. Dan pelayanan yang diberikan kepada jamaahnya tidak hanya itu saja namun seperti perlengkapan umrah

²⁶ Wawancara dengan Bapak Ismanto, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 28 Juni 2021, Pukul 11.00 WIB

lengkap, dan dalam 1 bus terdapat 2 orang pendamping dan 1 petugas kesehatan dan ditinjau lagi ditambah lagi dengan 2 orang sebagai pendamping ibadah umrah dan ibadah-ibadah yang lainnya seperti tempat perjuangan Islam di zaman Rasulullah dan untuk fasilitas dalam negeri maupun luar negeri sangat luar biasa.²⁷

Menurut wawancara dengan bapak Miftah yang sudah menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro pada tahun 2018 dan berprofesi sebagai bekerja di kedai resto untuk mengetahui PT Saudi Patria Wisata Metro berawal dari rekomendasi temannya, karena melihat status iklan PT Saudi Patria Wisata Metro dan ketika teman merekomendasikan bahwa PT Saudi Patria Wisata Metro memuaskan dan ketika mencari informasi lebih lanjut mengenai PT Saudi Patria Wisata Metro langsung menghubungi stafnya dan yang membuat puas atau senang yakni dalam memberikan pelayanan penjelasan dengan baik tentang yang ada di PT Saudi Patria Wisata Metro, dalam pelayanan PT Saudi Patria Wisata Metro yang membuat bapak Miftah memuaskan yakni dalam pelayanan dalam memberikan penjelasan dan pengetahuan yang sesuai dengan yang sudah disediakan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro dan dalam perjalanan umrah ada beberapa pendamping yang sudah disiapkan oleh Saudi Patria Wisata dan dalam bimbingannya sangat memuaskan seperti bimbingan Tour dan guidenya pun menjelaskan sejarah-sejarah destinasi yang dikunjungi dalam program perjalanan dan

²⁷. Wawancara dengan Bapak Ismanto, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 28 Juni 2021, Pukul 11.00 WIB

untuk Ustad yang disediakan ramah-ramah dan untuk harga menurut bapak Miftah standar dan sesuai dengan fasilitas yang didapatkan oleh jamaah hingga merasakan kepuasan.²⁸

Menurut Ibu Yuli yang berprofesi sebagai ibu rumah yang berangkat menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 ibu Yuli memberangkatkan ibunya menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro, dan untuk memperoleh informasi tentang Saudi Patria yakni melalui keluarga yang sudah pernah menggunakan PT Saudi Patria Wisata, dan alasan ibu Yuli dan keluarga memilih PT Saudi Patria Wisata yakni karena Biro Travel nya sudah terpercaya dan untuk pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan oleh jamaah dan untuk pelayanannya yang diberikan PT Saudi Patria Wisata tidak jauh berbeda dengan jamaah yang lainnya yakni seperti paspor dan vaksin.

untuk pelayanan-pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro yaitu umrah di Patria Wisata sangat baik dan memuaskan sekali terima untuk bimbingan selama umrah ustadzahnya benar-benar membimbing secara mendetail sangat sabar, menguasai materi humbel, sangat helpful dan sangat mengantisipasi situasi sehingga yang baru melaksanakan umrah sudah tidak bingung kembali, dari pertama sampai akhir acara ibadah umrah keluarga ibu Yuli merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro dengan staff

²⁸. Wawancara dengan bapak Miftah, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 28 Juni 2021, Pukul 08.30 WIB

yang ramah dan profesional membuat keluarga ibu yuli merasa nyaman, tenang dan yakin selama selama menjalankan ibadah umrah.²⁹

F. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan peneliti dapat mengetahui Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro yakni dengan adanya Kualitas pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro dengan harga paket yang sudah disediakanya bisa dikatakan terjangkau pelayanan seperti pelayanan Pendaftaran hingga pemulangan jamaah semua dilayani dengan baik dan seperti pelayanan pembuatan paspor suntik vaksin yang akan mempermudah jamaah,

Seperti yang sudah dikatakan oleh bapak ismanto bahwa kuliatas pelayanan yang di berikan PT Saudi Patria Wisata Metro yang membuat merasakan kepuasan yakni seperti dalam pelayanan administrasinya yang baik dan pelayanan pendaftaran pemberangkatan hingga pemulangan sangat memuaskan dan dalam pealyanan pendamping saat tour atau diarab saudi didalam 1 bus terdapat 2 orang pendamping dan 1 petugas kesehatan dan ditanah suci ditambah lagi deng 2 orang sebagai pendamping ibadah umrah dan ibadah-ibadah yang lainnya sehingga bapak ismanto sangat merakan puas dengan layanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro dengan nyaman dan aman dan saat bapak ismanto kehilangan

²⁹. Wawancara dengan Ibu Yuli, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 6 Juli 2021, Pukul 10.30 WIB

barang bawaannya sangat cepat penanganannya sehingga cepat dalam kembalinya barang tersebut.³⁰

Hal ini yang menunjukkan bahwa jamaah yang menggunakan Pelayanan yang di Berikan PT Saudi Patria Wisata lebih melihat dari pelayanan administrasi, pelayanan dalam pendampingnya dan harganya terjangkau, walupun murah tetap berkualitas dan cepat dalam menangani keluhan jamaahnya. Sehingga bapak ismanto merasakan puas dan sampai menggunakan lebih dari 1x

Pelayanan membuat bapak miftah memuaskan yakni dalam pelayanan dalam memberikan penjelasan dengan baik dan pengetahuan yang sesuai dan disapa dengan senyuman dan tanyakan untuk keperluan jamaah nya dengan yang sudah disediakan oleh PT Saudi Patria Wisata Metro dan dalam perjalanan umrah ada beberapa pendamping yang sudah disiapkan oleh saudi patria wisata dan dalam bimbingan nya sangat memuaskan seperti bimbingan Tour dan guide nya pun menjelaskan sejarah-sejarah destinasi dan untuk ustad-ustadnya pun sangat ramah.³¹

Pelayanan yang baik yang akan membuat jamaah merasa betah dan nyaman sehingga jamaah akan melakukan pemberangkatan umrah kembali menggunakan PT Saudi patria Wisata Metro hanya bedanya jamaah ini tidak mengalami kehilangan barangnya saat pemulangan namun tetap sama berkualitas dalam memberikan pelayanannya

³⁰. Wawancara dengan Bapak Ismanto, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 28 Juni 2021, Pukul 11.00 WIB

³¹. Wawancara dengan bapak Miftah, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 28 Juni 2021, Pukul 08.30 WIB

Pelayanan yang dirasakan ibu yuli untuk pelayanan-pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro yaitu umrah di Patria Wisata sangat baik dan memuaskan sekali teruma untuk bimbingan selama umrah ustadzahnya benar-benar membimbing secara mendetail sangat sabar, menguasai materi humbel, sangat helpful dan sangat mengantisipasi situasi sehingga yang baru melaksanakan umrah sudah tidak bingung kembali.³²

Kualitas Pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro yakni dari segi pelayanan nya yang bisa memberikan kepuasan jamaah umrah yakni berdasarkan pelayanan pelayanan yang lengkap dan fasilitas yang diberikan jamaah sesuai dengan yang diharapkan oleh jamaah dari segi administrasi, konsumsi, akomodasi, Transportasi, dan kesehatan yang sudah disediakan petugasnya masing-masing sehingga jamaah mersa nyaman dan aman.

Dengan harga paket yang terjangkau sehingga jamaah bisa berangkat beribadah dengan harga murah namun bukan murahan tetapi berkualitas dan untuk informasi atau promosi yang diterapkan oleh PT Saudi PT Saudi Patria Wisata Metro yakni dari mulut kemulut, dan untuk lokasi cukup dibidang sangat strategi untuk para calon jamah yang mudah dijangkau dan mudah untuk dicari.

Menurut teori faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas peelayanan adalah pertama sebagai tolak ukur dan dapat diketahuidengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang benar-

³². Wawancara dengan Ibu Yuli, Jamaah Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro, 6 Juli 2021, Pukul 10.30 WIB

benar mereka terima yang terdiri dari karakteristik pelayanan, Indikator kualitas pelayanan, Tujuan kualitas pelayanan dan Standar Kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah umrah adalah pelayanan produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, suasana, dan kepuasan fungsiognal(nyata) dan psikologikal (tidak nyata) dan yang terakhir teori kriteria untuk menjadi jamah umrah yakni mampu dari segala hal dari fisik dan dibiaya yang dikatakan jamaah tersebut adalah mampu.

Sedangkan dari hasil penelitian yang peniliti lakukan di PT Saudi Patria Wisata Metro, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni faktor harga,faktor pelayanan, faktor lokasi, faktor promosi

Berdasarkan perbandingan diatas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah umrah dalam faktor beberapa faktor telah sejalan dengan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan faktor-faktor kepuasan jamaah, namun, dari hasil penelitian terdapat faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT Saudi Patria Wisata Metro yaitu Pelayanan yang sesuai yang diinginkan jamaah dan faktor promosi yang membuat banyak jamaah tertarik dengan menggunakan PT Saudi Patria Wisata.

Faktor-Faktor diatas akan mempengaruhi jamaah umrah dalam menjadi kriteria jamaah umrah sebagai jamaah yang mampu menggunakan harga paket PT yang terjangkau untuk berangkat beribadah walaupun murah namun berkualitas.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro, maka diperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro dipengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, harga yang sesuai dengan yang diberikan, lokasi yang mudah diakses, pelayanan karyawan yang memuaskan jamaah, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata dalam beberapa faktor telah sejalan dengan teori tentang faktor-faktor kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah umrah.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti ingin memberikan saran-saran yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan diperbanyak dalam membuat kantor cabang PT Saudi Patria Wisata karena semakin banyak jumlah umat muslim di Indonesia

2. Visi misi kedepannya yakni mengayomi masyarakat kaum muslim, dan meningkatkan media promosi dalam mempromosikan PT Saudi Patria Wisata Metro.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kahlawi, Ablah Muhammad. “ *Rujukan Utama Haji Dan Umrah Untuk Wanita* “ Jakarta, Zaman, 2015
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013
- Departemen Agama RI, Al-Quran terjemah, QS. Al-Insyirah
- Djunaidi, Firman Gazali. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarau Di Dsa Ubung*, Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2019
- Fahmi Gunawan, Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, Dan Ekonomi, Di Sulawesi Tenggara, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta 2007
- Firmansyah, Farid. Haryanto, Rudy. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Kadur Pamekasan: Duta Creative, 2019
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Jawa Timur: Unitomo Press, 2019
- Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Tahun 2015, Fiqih Haji Komprehensif, (Jakarta: Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2015
- Masdar, Sjahrazad. Asmorowati, Sulikah. Irianto, Jusuf. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Surabaya: Airlangga University Press, 2012
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2009
- Mustofa, Amirul. Roekminiati, Sri. Lestari, Damajanti Sri. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020
- Priansa, Doni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017

- Rosidin, *Pendidikan Agama Islam*, Malang: CV Media Sutra Atiga, 2020
- Soekanto, Soejono. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1984
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Suryabrata, Sumardi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013
- Suyoto, Suyarata. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Pulishing 2015
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Puplilk*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, Pasal 2.
- Usmani, Ahmad Rofi. *Pesona Ibadah Haji* , Bandung : PT Mixan Pustaka, 2015
- Widayani, Retno. Pribadi, Mansyur. *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Swagati Press, 2010.
- Wulandari, Ririn. Rusmahafi, Fikri Aulawi. *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Makassar: CV Nas Media pustaka, 2020
- Yudhanto, Yudho. *Information Technology Business Star-Up*, Jakarta: PT Elex Media Komputiondo, 2018
- Yuniarti, Vinna Sri. *Prilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015
- Zaid, *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*, Jawa Timur: Akademika Publication, 2021.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BROSUR PILIHAN PAKET



www.patriawisata.co.id

Umrah Promo Ultah ke 15 Maret 2020

Program 9 Hari
26,750,000

Program 12 Hari
28,500,000



Hotel Makkah Le Meridien/Setaraf *4
Hotel Madinah Nokbah Royal Inn*5

* Harga Start Lampung
* Harga sudah termasuk Handling Bandara Plus 1 Malam di Jakarta



Umrah bersama PATRIAWISATA ikut membantu Pembangunan Lembaga Tahfidz ASSURURY

www.patriawisata.co.id | faisal patria | patriawisata | patriawisata




Paket Umrah Ramadhan 1441 Hijriah

<p>PROGRAM 15 HARI AWAL RAMADHAN 32,250,000</p> <p>KEBERANGKATAN 23 APRIL 2020</p>	<p>PROGRAM 20 HARI AKHIR RAMADHAN 44,000,000</p> <p>KEBERANGKATAN 6 MEI 2020</p>
--	--

★★★★
MADINAH : ROYAL ANDALUS/NOZOL ROYAL
MAKKAH : ELAF MASHAER/RAYYANA
/AZKA AL SHAFI/MIRA AJYAD

BUS VIP FAROUK JAMIL
KHOGER MODEL 2020



Lion Air
Landing Madinah
UPG - MED - JED - UPG

1441 Hajarumrah : 278 Rabiul 1441 - 1442 Rabiul 1442 - 2778 Rabiul 1442

PT. SAUDI PATRIA WISATA
Jl. RSI Faisal Raya Ruko Ambassador No. 01 (Samping Kantor Bulog Pettarani) Makassar
Telp: 0411-878304 rumahumrah.makassar@patriawisata.co.id


www.patriawisata.co.id
Izin umrah: 376/2016, Izin Haji Khusus: 3316/XII/2017

UMRAH

Plus TURKEY

Program 12 Hari (2N3D di Turkey)

29,950,000

Harga Start Jakarta

Berangkat 4 Februari 2020

Hotel Turkey:
Istanbul Titanic & Bursa Hilton *5

Hotel Madinah:
Nouzul Royal Inn *4

Hotel Makkah:
Le Meridien *5

TURKISH AIRLINES 

 www.patriawisata.co.id
 [faisal patri](#)
 [patriawisata](#)
 [patriawisata](#)

WAWANCARA MANAJER PT SAUDIPATRIA WISATA METRO



WAWANCARA SALAH SATU STAF PT SAUDI PATRIA WISATA METRO



WAWANCARA JAMAAH UMRAH





LOKASI PT SAUDI PATRIA WISATAB METRO





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website: www.metrouniw.ac.id; email: iainmetro@metrouniw.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Diana Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010018

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Semn/24 Mei 2021		Bab II Landasan teori ditambah ditambah materi - Standar kualitas Pelayanan - Macam - macam Kepuasan konsumen - Standar kepuasan konsumen	
	Jumat/18 Juni 2021		Bab II Landasan teori materi menjadi: - faktor - faktor yg memengaruhi kualitas Pelayanan - pengertian kualitas Pelayanan dan tambah materi standar kualitas Pelayanan - pengertian Jamah Umrah - macam & Jamah Umrah - karak terasah menjadi Jamah Umrah	

PEMBIMBING

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Diana Safitri
1704010018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47256

Website: www.metroainiv.ac.id; email: iaimetro@metroainiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Diana Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010018

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Jumat / 25 Juni 2021		Acc outline lanjut Bab IV & 5	

PEMBIMBING

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.E.I

Diana Safitri
1704010018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroainiv.ac.id; email: ainmetro@metroainiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Diana Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010018

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Senin/12 Juli 2021		<ul style="list-style-type: none">- Fokus Struktur Organisasi yang ada di kota metro- footnote what aturan Buku Pedoman Jangan menggunaan cap.cit.- Daftar pustaka buku aturan Peruisan Buku Pedoman- kesimpulan langsung fokus dengan keadaan yang ada di lapangan- Saran layanan terbaiknya seperti apa untuk PT Sudi Patria Usaha Metro	 

PEMBIMBING

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Upia Rosmalinda, M.F.I

Diana Safitri
1704010018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroiniv.ac.id; email: iainmetro@metroiniv.ac.id

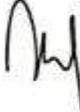
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Diana Safitri

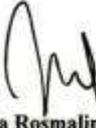
Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010018

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Rabu/28 Juli 2021		Saran yang diberikan kepada PT Saudi Patric Wisata Metro perusahaan diper banyak dalam membuat menjadi membuka kantor cabang dan untuk visi misinya untuk kedepannya mengayomi Masyarakat kaum Muslim Metro	 

PEMBIMBING


Upia Rosmalinda, M.F.I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Diana Safitri
1704010018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47796

Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

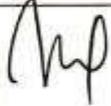
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Diana Safitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

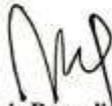
NPM : 1704010018

Semester/Ta : VII/2020-2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Rabu/28 Juli 2021		Acc skripsi	

PEMBIMBING

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN


Upia Rosmalinda, M.E.I

Diana Safitri
1704010018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Jingsulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296.

Nomor : 3277/n.28.3/D.1/PP.00.9/12/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

08 Desember 2020

Kepada Yth:
Upia Rosmalinda, M.E.I.
di - Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Diana Safitri
NPM : 1704010018
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah (MHU)
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Biro Travel Pt. Saudi Patria Wisata

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelengkapan

MUHAMMAD SALEH

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI BIRO TRAVEL PT.
SAUDI PATRIAWISATA KOTA METRO**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
 - 1. Pengertian Kualitas Pelayanan
 - 2. Karakteristik Pelayanan
 - 3. Indikator Kualitas Pelayanan
 - 4. Standar Kualitas pelayanan
- B. Kepuasan Konsumen
 - 1. Pengertian Kepuasan Konsumen

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen
 3. Indikator Kepuasan Konsumen
 4. Macam-macam Kepuasan konsumen
- C. Jamaah Umrah
1. Pengertian Jamaah Umrah
 2. Macam-Macam Umrah
 3. Kriteria Untuk Menjadi Jamaah Umrah

BAB III METODOLOGI

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
1. Jenis Penelitian
 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
1. Sumber Data Primer
 2. Sumber Data Sekunder
- C. Metode Pengumpulan Data
1. Wawancara
 2. Dokumentasi
- D. Teknis Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi PT Saudi Patria Wisata
1. Sejarah PT Saudi Patria Wisata
 2. Struktur Organisasi PT Saudi Patria Wisata
 3. Visi Misi PT Saudi Patria Wisata
- B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Saudi Patria Wisata Metro
- C. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT
Saudi Patria Wisata Metro

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Metro, April 2021

Peneliti



Diana Safitri

NPM. 1704010018

Mengetahui
Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.E.I

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI BIRO TRAVEL PT SAUDI PATRIA WISATA METRO

A. Wawancara

1. Pertanyaan kepada kepala PT Saudi Patria Wisata Metro
 - a. Bagaimana sejarah dan perkembangan PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - b. Apa upaya-upaya yang dilakukan PT Saudi Patria Metro dalam meningkatkan Kualitas pelayanan ?
 - c. Bagaimana Proses pelayanan konsumen di PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - d. Bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - e. Apa saja yang mempengaruhi Kualitas pelayanan di PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - f. Berapa banyak kuota jamaah umrah yang disediakan PT Saudi Patria Wisata Metro?
2. Pertanyaan kepada salah satu staff PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - a. Bagaimana Prosedur pendaftaran jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - b. Berapa Jamaah yang anda layani setiap harinya?

- c. Berapa lama daftar tunggu Keberangkatan Jamaah Umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro ?
 - d. Bagaimana cara PT Saudi Patria Wisata metro dalam melakukan pelayanan yang diberikan jamaah umrah agar jamaah merasakan kepuasan?
 - e. Apa faktor yang mempengaruhi Kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - f. Apakah selama ini yang diharapkan jamaah umrah sesuai dengan pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro?
3. Pertanyaan kepada jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro
- a. Tahun berapa anda berangkat umrah menggunakan PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - b. Apa profesi anda sehari-hari?
 - c. Darimana anda mengetahui PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - d. Kenapa anda memilih PT Saudi Patria Wisata metro untuk berangkat umrah?
 - e. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro?
 - f. Apakah Pelayanan yang anda dapat dari PT Saudi Patria Wisata Metro sudah merasakan puas?
 - g. Apa saja yang anda dapatkan dari pelayanan-pelayanan yang diberikan PT Saudi Patria Wisata Metro?

- h. Apakah lokasi PT Saudi Patria Wisata Metro Mudah anda Jangkau?
- i. Apakah harga paket di PT Saudi Patria Wisata Metro termasuk murah atau mahal?

B. Dokumentasi

- 1. Data Sejarah PT Saudi Patria Wisata Metro
- 2. Data harga-harga paket PT Saudi Patria Wisata Metro

Metro, April 2021

Peneliti



Diana Safitri
NPM. 1704010018

Mengetahui

Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.E.I

7/7/2021

IZIN RESEARCH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1921/In.28/D.1/TL.00/07/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur PT SAUDI PATRIA WISATA
METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1922/In.28/D.1/TL.01/07/2021,
tanggal 01 Juli 2021 atas nama saudara:

Nama : **DIANA SAFITRI**
NPM : 1704010018
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT SAUDI PATRIA WISATA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI PT SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 01 Juli 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



Nomor : 003/SPW-Lpg/VII/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Research

Penyelenggara Resmi Umrah dan Haji Khusus
Izin Umrah No. 136 Tahun 2020 - Izin Haji Khusus No. 438 Tahun 2020
Jl. AR. Prawira Negara No.15 Kauman (Samping Kantor Pajak Kota Metro)
Prov. Lampung Telp: 0725 7855215
rumahumrah.lampung@patriawisata.co.id



Kepada Yth.
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti permohonan dari Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-1921/In.28/D.1/TL.00/07/2021 Tanggal 1 Juli 2021 perihal Permohonan Izin Research Penelitian Mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah, maka bersama ini diberikan research kepada :

Nama : Diana Safitri
NPM : 1704010018
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah

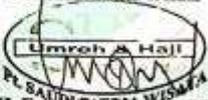
Untuk melaksanakan kegiatan Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi dilaksanakan pada :

Waktu : Juli 2021 s.d. selesai
Lokasi/Objek : PT. Saudi Patria Wisata Metro
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro.

Demikian surat rekomendasi ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Metro, 7 Juli 2021

Hormat kami,
PT. Saudi Patria Wisata


H. Faisol Fauzan, Lc., M.Si.
Direktur Utama

PT. SAUDI PATRIA WISATA

CABANG SUMMARECON - Cluster Lotus Residence ID 15 Summarecon Bekasi Telp. 0811 796 753 saud_patriawisata@yahoo.co.id
CABANG MAKASSAR - Jl. RSI Faisal Raya Ruko Ambassador No 01 (Samping Kantor Bulog Pettarani Makassar) Sulawesi Selatan Telp: 0411-878304
rumahumrah.makassar@patriawisata.co.id
CABANG KENDARI - Jl. Made Sabara II No. 2 Kota Kendari Prov. Sulawesi Tenggara Telp: 040 1341 7566 - HP: 0813 8557 5221 rumahumrah.kendari@patriawisata.co.id
CABANG PAREPARE - Jl. Poros Makassar - Parepare Lumpue Kota Parepare Sulawesi Selatan HP: 082141210210/08114189969 rumahumrah.parepare@patriawisata.co.id



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id, e-mail: febi.ian@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1922/In.28/D.1/TL.01/07/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **DIANA SAFITRI**
NPM : 1704010018
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Melaksanakan observasi/survey di PT SAUDI PATRIA WISATA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI PT SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa tersebut.

Demikian surat tugas ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 01 Juli 2021

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,


Siti Zulikhtha S. Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



RIWAYAT HIDUP



Diana Safitri dilahirkan di desa Sumur Kucing Kecamatan Pasir Sakti Kabupaten Lampung Timur Lampung, anak kedua dari tiga bersaudara. Putri dari pasangan Bapak Ahmad Saroni dan Ibu Siti Ponisah.

Pendidikan dasar peneliti tempuh di MI Miftahul Huda Sumur Kucing dan selesai pada tahun 2010, kemudian melanjutkan di Sekolah Madrasah Tsanawiyah SA Nurul Huda 3 Sumur Kucing, dan selesai pada tahun 2013, sedangkan pendidikan Menengah Atas pada Sekolah Menengah Kejuruan Miftahul Hidayah Labuhan Ratu, dan selesai pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan tinggi di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dimulai pada Semester I TA 2017/2018.