

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dan tercantum dalam skripsi saya ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 19 Juni 2023

Niva Sulfia
Nim. 191410011

ABSTRAK

Nama: Niva Sulfia, NIM: 191410011, Judul Skripsi: “**Analisis Pengaruh Tingkat Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pendekatan Servqual (Studi Kasus Jama’ah Umrah Di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon, Banten)**”.

Kepuasan layanan merupakan suatu keadaan yang dirasa seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi banyak sekali harapan. Pelayanan yang diberikan PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon pada jama’ah umrah seperti setiap penyelenggara perjalanan ibadah umrah harus memiliki standar layanan yang diberikan oleh jama’ah. layanan yang didapatkan oleh jama’ah harus sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, pemerintah telah mengeluarkan standar layanan untuk jama’ah umrah, adanya bimbingan jama’ah ibadah umrah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Transportasi udara tanpa transit, konsumsi selama di Arab Saudi wajib memenuhi persyaratan, mengurus dokumen perjalanan umrah, mengurus visa bagi jama’ah umrah, dan memberikan asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah layanan berpengaruh terhadap kepuasan jama’ah umrah pada PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap kepuasan jama’ah umrah pada PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah jama’ah umrah pada PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon yang berjumlah 95 jama’ah umrah. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel jaminan (*assurance*) dengan nilai uji T sebesar 6,077 paling berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan jama’ah umrah. Hasil pengujian dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung $6,077 > 1,983$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) antara variabel jaminan (*assurance*) terhadap variabel dependent kepuasan pelayanan. Maka H_0 ditolak. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linear berganda uji hipotesis secara simultan (Uji F) didapatkan nilai nilai F hitung $35,104 > F$ tabel 2,310. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan (nyata) dari variabel berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), respon dan tanggung Jawab (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan terhadap kepuasan pelayanan.

Kata Kunci: Layanan, Kepuasan, Jama’ah Umrah, Servqual

PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH TINGKAT LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN
PENDEKATAN SERVQUAL
(Studi Kasus Jama'ah Umrah Di PT. Hannas Group Indonesia
Kota Cilegon, Banten)

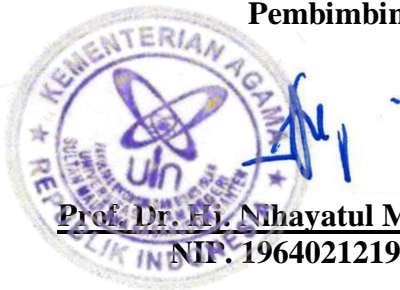
Oleh :

NIVA SULFIA
NIM: 191410011


Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI.
NIP. 196402121991032003



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP: 198510062019032011

Mengetahui,

Dekan

Ketua Jurusan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ekonomi Syariah

Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI.
NIP. 196402121991032003

Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Niva Sulfia NIM: 191410011 yang berjudul “*Analisis Pengaruh Tingkat Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pendekatan Servqual (Studi Kasus Jama’ah Umrah Di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon, Banten)*”, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada Tanggal 20 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 20 Juli 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



Ma'mun Nawawi, M.E.
NIP. 199303022019031009

Anggota-anggota,

Penguji I,



Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Penguji II,



Asep Dadan Suganda, M. Sh. Ec.
NIP. 198220422214091201

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI.
NIP. 196402121991032003

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198510062019032011

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirabbil'alamin. Sujud syukurku kepadamu Ya Rabbi, sebuah perjuangan telahku tempuh dengan izinmu, sepercik ilmu telahku dapat atas Ridhamu ya Allah. Saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk : Terutama bagi diri saya sendiri. Terimakasih Niva Sulfia karena sudah mau berjuang sejauh ini, Niva kamu hebat dan kamu kuat untuk bisa menyelesaikan ini di waktu yang tepat meskipun jauh dari target sebelumnya, tapi kamu keren. Dengan perasaan bahagia skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua, Ayahanda Ahmad Rifa'i dan Ibunda Sufriyah tercinta, yang telah memberikan segala bentuk kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan do'a yang begitu sangat luar biasa. Skripsi ini juga merupakan tanda bahwa perjuangan orang tua saya selama ini tidak sia-sia. Terima kasih kepada teteh, yapah, kaka, dan aa yang telah memberikan kasih sayang yang begitu tulus, motivasi dan semangatnya, dan untuk cahaya hidup yang senantiasa ada Anobon dan Maende. Keluarga, sahabat, teman, dan semua pihak yang terlibat dalam proses ini. Terima kasih untuk segala do'a dan dukungannya. Kalian adalah salah satu alasan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ
فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ

Artinya: “Dan apabila hamba-hambaku bertanya kepadamu (Muhammad) tentang aku, maka sesungguhnya aku dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdo’a apabila dia berdo’a kepadaku. Haendaklah mereka itu memenuhi (perintah) ku dan beriman kepadaku, agar mereka memperoleh kebenaran”.
(Al-Baqarah: 186)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Niva Sulfia, lahir di Kota Cilegon pada tanggal 24 Maret 1999. Penulis merupakan anak ke tiga dari lima bersaudara, dari pernikahan Ayahanda tercinta Ahmad Rifa'i dan Ibunda tercinta Sufriyah. Penulis beralamat di Jalan Kavling Cikerut permai No 71, Kec. Cibeber, Kota Cilegon.

Penulis menempuh pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri Cikerut lulus pada tahun 2013, MTS Al-Inayah lulus pada tahun 2016 dan MA Al-Inayah lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa penulis mempunyai beberapa pengalaman diantaranya yaitu pernah mengajar di SDN 1 Girimukti dan SDN 2 Girimukti Kab. Lebak, MDTA Nurul Hidayah Kab. Lebak dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Cilegon.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabil'alamin, ungkap puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas nikmat, karunia, dan rahmatnya. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Atas kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Tingkat Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pendekatan Servqual (Studi Kasus Jama'ah Umrah Di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon, Banten)*”.

Dalam penulisan skripsi ini ditemukan beberapa kesulitan namun atas berkat dukungan, motivasi, bimbingan serta do'a dari semua pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka hal ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, Mpd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Yang telah memimpin dan mengelola kampus Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Yang telah memimpin dan mengelola Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan baik. Sekaligus pembimbing I skripsi yang telah menyediakan waktu untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E, M.M, M.AK., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Yang telah memimpin dan mengelola Jurusan Ekonomi Syariah dengan dengan baik.
4. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si. Selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. Selaku Penguji Utama yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Asep Dadan Suganda, M. Sh. Ec. Selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A. Selaku Ketua Merangkap Anggota Sidang Munaqasyah yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi.
8. Bapak Ma'mun Nawawai, M.E. Selaku Sekretaris Merangkap Anggota Sidang Munaqasyah yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan penulisan skripsi.
9. Bapak Muhammad Nurhuala Huddin, M.Sc. Selaku dosen, pembimbing yang selalu memberi wawasan dan banyak hal lainnya dan memberikan dukungan serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
10. Bapak/Ibu seluruh Dosen, Staff Akademik dan Karyawan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga

selama penulis kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

11. PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Serta para responden penelitian yaitu jama'ah umrah PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon, terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
12. Kedua orang tua, kakak, adik, dan keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik secara moral maupun materil untuk penulis.
13. Kepada sahabat sekolah dan kuliah saya yang telah mendukung dan memberikan saya semangat untuk mengerjakan skripsi penulis.
14. Keluarga besar Ekonomi Syariah A 2019 terima kasih karena telah memberikan do'a, motivasi dan dukungannya.

Terima kasih untuk semua kebaikan yang tulus dan ikhlas. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Serang, 22 Juni 2023

Penulis

Niva Sulfia
Nim. 191410011

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR USULAN UJIAN MUNAQASYAH	ii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kerangka Pemikiran	8
H. Sistematika Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Konsep Layanan	13
1. Pengertian Layanan	13
2. Tujuan layanan	14

3. Dimensi Layanan	15
B. Konsep Kepuasan	17
1. Pengertian Kepuasan	17
2. Metode Pengukuran Kepuasan	18
3. Indikator Kepuasan	21
C. Konsep Servqual (<i>Service Quality</i>)	22
1. Pengertian Servqual (<i>Service Quality</i>)	22
2. Indikator Servqual (<i>Service Quality</i>)	22
D. Teori Umrah	25
1. Pengertian Umrah	25
2. Hukum Umrah dan Larangan Umrah	26
3. Syarat-Syarat dan Rukun Umrah	27
4. Hikmah Mengerjakan Umrah	28
E. Penelitian Terdahulu	29
F. Hubungan Variabel	34
G. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Waktu Dan Tempat	43
1. Waktu Penelitian	43
2. Tempat Penelitian	44
B. Metodologi Penelitian	45
1. Populasi dan Sampel	45
a. Populasi	45
b. Sampel	46
2. Jenis Penelitian Dan Sumber Data	48
a. Jenis Penelitian	48
b. Sumber Data	49

3. Teknik Pengumpulan Data	50
a. Angket Atau Kuesioner	50
b. Observasi	51
c. Dokumentasi.....	51
4. Teknik Analisis Data	52
a. Uji Kualitas Data	52
1. Validitas.....	52
2. Reliabilitas	53
b. Uji Asumsi Klasik	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Multikolinearitas.....	54
3. Uji Autokorelasi	54
4. Uji Heteroskedastisitas	54
c. Analisis Regresi Linear Berganda	55
d. Uji Hipotesis	55
1. Uji Partial (Uji-t)	55
2. Uji Simultan (Uji Statistik F).....	56
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
e. Variabel Penelitian	57
f. Operasional Variabel	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian.....	65
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
2. Deskripsi Data	66
B. Uji Statistik Inferensial: Uji Hipotesis.....	71
a. Hasil Uji Validitas	71
b. Hasil Uji Reliabilitas	75

c. Statistik Deskriptif Responden.....	76
d. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
1. Hasil Uji Normalitas.....	81
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
3. Hasil Uji Autokorelasi.....	83
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84
e. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	85
f. Hasil Uji Hipotesis.....	87
1. Hasil Uji Partial (Uji-t).....	87
2. Hasil Uji Simultan (Uji Statistik F).....	91
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jama'ah Umrah PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.....	3
Tabel 3.1 Waktu Penelitian Penelitian	43
Tabel 3.2 Instrumen Dengan Menggunakan Skala Likert	51
Tabel 3.3 Oprasionalisasi Variabel Penelitian Kuesioner	60
Tabel 4.1 Usia Responden	67
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	68
Tabel 4.4 Pendidikan Responden	69
Tabel 4.5 Frekuensi Berkunjung	70
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Berwujud (<i>Tangible</i>).....	72
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....	22
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Keyakinan (<i>Reliability</i>).....	73
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Respon dan Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>).....	73
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	74
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Distribusi Jawabab Variabel Berwujud (<i>Tangible</i>)....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Distribusi Jawaban Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Distribusi Jawaban Variabel Keyakinan (<i>Reliability</i>).....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Distribusi Jawaban Variabel Respond Dan Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>).....	79

Tabel 4.17 Hasil Uji Distribusi Jawaban Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Multinearitas	83
Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi.....	84
Tabel 4.21 Hasil Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.22 Hasil Uji T	88
Tabel 4.23 Hasil Uji T	89
Tabel 4.24 Hasil Uji F	92
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.27 Hipotesis Penelitian	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 5.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	85

