

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 kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 28 Juli 2024



Laelatul Fatimah
NIM. 201410145

ABSTRAK

Nama: Laelatul Fatimah, NIM: 201410145, Judul Skripsi: “*Analisis Kepuasan Jamaah Umroh PT GEM Tours Menggunakan GAP Analysis*”.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk atau jasa yang digunakan dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat mempromosikan produk perusahaan dimata pelanggan.

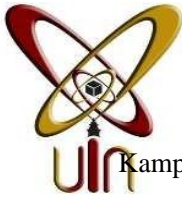
Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*? 2) Apakah perusahaan telah memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang berkualitas sesuai dengan harapan atau ekspektasi? 3) Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?.

Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. 2) Untuk menganalisis kualitas tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi 3) Untuk mengetahui prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah jamaah umroh PT GEM Tours yang berumur <20 tahun atau >20 Tahun dan sudah pernah umroh menggunakan PT GEM Tours. Pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan cara *sampling insidental* yaitu sebanyak 71 orang. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan dianalisis menggunakan metode gap analisis menggunakan SPSS IBM 26.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa berdasarkan perhitungan statistik dengan uji beda paired sample t-test didapatkan hasil t 2.876 yaitu ada perbedaan rata-rata penilaian responden (jamaah umroh) dalam harapan dan kinerja dengan nilai sig 0.01 < alpha 0.05 (H1). Dan ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi *servqual* 85%.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, GAP Analysis*



**LEMBAR USULAN UJIAN MUNAQASYAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Kampus 2 Jl. Raya Syekh Nawawi Bantany No.30 Curug Kota Serang Banten 42171
Website: www.uinbanten.ac.id Telp./Fax.(0254)200323/200022

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Ujian Munaqasyah**
a.n. Laelatul Fatimah
NIM. 201410145

Kepada Yth.
Dekan Fakultas
Ekonomi
dan Bismis Islam
UIN SMH
BANTEN
di-

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Laelatul Fatimah, NIM: 201410145**, Yang Berjudul "**Analisis Kepuasan Jamaah Umroh PT GEM Tours Menggunakan GAP Analysis**" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 28 Juli 2024

Pembimbing II,

Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sh.Ec.

NIP. 198204222023211018

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005

PERSETUJUAN
ANALISIS KEPUASAN JAMAAH UMROH PT GEM TOURS
MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS

Oleh:

LAELATUL FATIMAH
NIM: 201410145

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Wazin, M.S.I.
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,



Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sh.Ec.
NIP. 198204222023211018

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nadiyah Masykuroh, M.S.I.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



Dr. Hadi Peristiwa, S.E., M.M.
NIP. 198111032011011004

PENGESAHAN

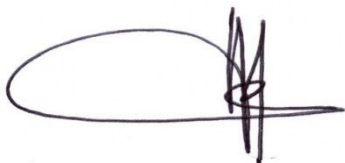
Skripsi a.n. **Laelatul Fatimah**, NIM. **201410145** yang berjudul “**Analisis Kepuasan Jamaah Umroh PT GEM Tours Menggunakan GAP Analysis**”. telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **17 Oktober 2024**. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 17 Oktober 2024

Sidang Munaqasyah

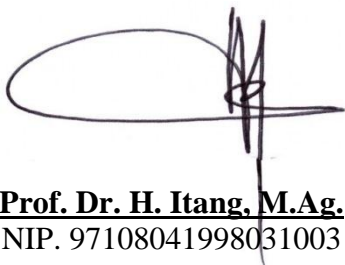
Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 97108041998031003

Penguji I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 97108041998031003



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

Penguji II



Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

Anggota-Anggota:

Pembimbing I,

Pembimbing II



Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 196302251990031005



Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sh.Ec.
NIP. 198204222023211018

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbi'l' alamin. Saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk: Kedua orang tua, Mamah Lely Muhibah dan Bapak (alm) Zainul Arifin tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan cinta kasih yang tidak bisa dihitung dan dibalas hanya dengan kata-kata cinta dalam lembar persembahan. Semoga mamah dan bapak selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT., agar mamah dan bapak bisa selalu menemani setiap langkah lala menuju kesuksesan.

Last but not least, terima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan dan berjuang sejauh ini untuk melawan rasa sedih, kecewa, dan rasa malas. Terima kasih karena sudah mau bekerja keras untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Congrats lal!

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ
وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”

(QS. Al - Maidah : 87)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Laelatul Fatimah, lahir di Serang pada tanggal 7 Desember 2002. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari pernikahan Ayahanda tercinta alm.H. Jainul Arifin dan Ibunda tercinta Lely Muhibah. Penulis beralamat di Kp. Sidagel Rt. 19 Rw. 02 Kec.Baros Kab.Serang. Provinsi Banten.

Penulis menempuh pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri Sumur Peuteuy lulus pada tahun 2014, SMP Negeri 2 Kota Serang lulus pada tahun 2017 dan SMA Negeri 2 Kota Serang lulus pada tahun 2020. 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 pernah mengikuti organisasi eksternal kampus. Diantaranya menjadi kader Himpunan Mahasiswa Islam (HMI). Beberapa pengalaman lain yang tak kalah berkesan bagi penulis yaitu ketika menjalani magang/PPL di Disnakertrans Provinsi Banten.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil 'alamin, ungkapan 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 KEPUASAN JAMAAH UMROH PT GEM TOURS MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS”**.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Bapak Dr. Hadi Peristiwa, S.E., M.M., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sh.Ec., selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staf, dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu memberikan informasi dan arahan, serta mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. PT GEM *Tours* Kota Serang yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data maupun informasi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Serta para responden penelitian yaitu jamaah umroh PT GEM *Tours*

Kota Serang, terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya.

8. Kedua orang tua, adikku ilah dan jundan, serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral maupun materil untuk penulis.
9. Serta semua rekan-rekan dan pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Terima kasih untuk semua kebaikan yang tulus dan ikhlas, semoga Allah SWT., senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. 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 *Wassalammu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 28 Juli 2024

Penulis

Laelatul Fatimah
NIM: 201410145

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR USULAN UJIAN MUNAQASYAH.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
H. Kerangka Pemikiran.....	19
I. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	25
A. Landasan Teori.....	25
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25

2. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	28
3. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	31
4. Kepuasan Pelanggan Dinilai Dari <i>Service Quality</i>	33
5. Ayat dan Hadist Tentang Kepuasan Pelanggan.....	40
6. Pengertian Umroh.....	43
7. Pengertian Jamaah Umroh.....	44
8. GAP (Kesenjangan).....	46
B. Hubungan Antar Variabel.....	47
C. Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	50
B. Populasi dan Sampel.....	50
C. Jenis Metode Penelitian dan Sumber Data.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
E. Teknik Analisis Data.....	56
F. Variabel Penelitian.....	65
G. Operasional Variabel Penelitian.....	67
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	68
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	68
B. Karakteristik Responden.....	71
C. Hasil Analisis Data.....	73
1. Uji Kualitas Data.....	73
2. Uji Asumsi Klasik.....	76
3. Alat Analisis.....	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84

BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	71
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.6 Hasil Analisis GAP Antara Kinerja Dan Harapan.....	78
Tabel 4.7 Hasil Uji Performance dan Importance.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	63
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius.....	80