

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 karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

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

Serang, 01 Oktober 2024



Bani Ta'lim
NIM: 201410072

ABSTRAK

Nama: **Bani Ta'lim**, NIM: **201410072**, Judul Skripsi: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalitas Tour Leader Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours).”***

PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) tengah menghadapi persaingan yang semakin ketat seiring bertambahnya jumlah biro perjalanan umrah di wilayah tersebut. Meskipun perusahaan telah berupaya memberikan layanan yang berkualitas, masih terdapat jamaah umroh yang merasa tidak puas, terutama karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan jamaah Umroh? 2. Bagaimana pengaruh *profesionalitas tour leader* secara parsial terhadap kepuasan jamaah Umroh? 3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* secara simultan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)?

Tujuan penelitian ini yaitu: 1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan jamaah umroh 2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *profesionalitas tour leader* secara parsial terhadap kepuasan jamaah umroh 3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalitas tour leader secara simultan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Global Energy Multazam (GEM Tours).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah jamaah umroh yang telah melakukan pemberangkatan ibadah umrah pada PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) pada bulan Januari sampai bulan Maret 2024 yaitu sebanyak 276 jamaah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan *accidental sampling* sebanyak 163 responden. Lalu, data dianalisis menggunakan SPSS IBM 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel atau $4,640 > 1,974$ dan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Selanjutnya variabel *profesionalitas tour leader* memiliki nilai t hitung $>$ t tabel atau $2,023 > 1,974$ dan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,045$. Artinya variabel *profesionalitas tour leader* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Sedangkan hasil uji f (simultan) menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai f hitung $>$ f tabel atau $16,286 > 3,05$ dan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Profesionalitas Tour Leader.**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323
Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasyah**
a.n. Bani Ta'lim
NIM. 201410072

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di -

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Bani Ta'lim, NIM: 201410072** dengan judul Skripsi ***"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROFESIONALITAS TOUR LEADER TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMROH DI PT. GLOBAL ENERGY MULTAZAM (GEM TOURS)"***, 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 di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 01 Oktober 2024

Pembimbing 1

Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M
NIP. 19760126 201101 1 006

Pembimbing 2


Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 19850102 201503 2 004

PERSETUJUAN

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Profesionalitas Tour Leader* Terhadap Jamaah Umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)”

Oleh:

Bani Ta'lim
NIM. 201410072

Menyetujui,

Pembimbing 1



Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M
NIP. 19750126 201101 1 006

Pembimbing 2



Solivah Wulandari, M.Sc
NIP. 19850102 201503 2 004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



Dr. Hadi Peristiwo, M.M
NIP. 19811103 201101 1 004

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Bani Ta'lim NIM: 201410072 yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalitas Tour Leader Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)*", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 20 Februari 2025, 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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag
NIP. 197108041993031003

Sekretaris Merangkap Anggota


Sanawi, S.Ag, M.A
NIP. 197010232014121002

Anggota-Anggota

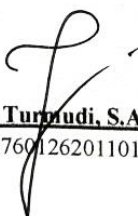
Penguji I


Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.
NIP. 198204222023211018

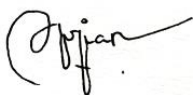
Penguji II


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

Pembimbing I


Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M
NIP. 197601262011011006

Pembimbing II


Solivah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

PERSEMBAHAN

Dengan segenap cinta dan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini dengan tulus penulis persembahkan untuk Ayahanda Rahmatullah dan Ibunda Najihah, sosok luar biasa yang selalu menjadi cahaya di setiap langkah. Terima kasih tak terhingga atas cinta, doa, dan pengorbanan tanpa henti, yang menjadi kekuatan utama penulis dalam menghadapi setiap tantangan. Setiap tetes keringat, doa dan dukungan dari kalian adalah pondasi kokoh dalam perjalanan ini. Pak, Bu, pengorbanan kalian adalah lentera yang tak pernah padam, membimbing dan menguatkan meski penulis terkadang terjatuh dan ragu. Semoga karya sederhana ini menjadi tanda bakti dan cinta, meski takkan pernah cukup untuk membalas semua yang telah kalian berikan. Terima kasih telah menjadi kekuatan terbesar dan tempat penulis berlabuh dan kembali.

Skripsi ini juga dipersembahkan kepada keluarga besar yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis agar penulis selalu semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

MOTTO

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

"Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) makam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam."

(QS. Ali-'Imran 3: Ayat 97)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Bani Ta'lim, merupakan anak ke-8 dari 8 bersaudara yang lahir di Serang pada 06 November 2001. Ayahanda penulis bernama Rahmatullah sedangkan ibundanya bernama Najihah.

Selama hidup, penulis menempuh pendidikan di SDN Sumur Wuluh lulus pada tahun 2014, lalu melanjutkannya di MTS Al-Jauharotunnaqiyah Buah Gede lulus pada tahun 2017, kemudian berlanjut di MA Miftahunnajah Lamongan lulus pada tahun 2020, lalu melanjutkan pendidikannya di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW serta keluarga dan sahabat serta umatnya hingga akhir zaman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Profesionalitas Tour Leader* Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Pt. Global Energy Multazam (GEM Tours)”**. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis 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 yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan dukungan serta nasehat-nasehat yang memotivasi.
3. Bapak Dr. Hadi Peristiwo M.M, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Muhamad Turmudi, S.Ag.,M.M., selaku pembimbing I dan Ibu Soliyah Wulandari, M.Sc., selaku pembimbing II yang telah memberikan

bimbingan, arahan, motivasi serta dukungan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu seluruh Dosen, Staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada teman-teman yang telah membantu dan menemani perjalanan panjang dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2020 yang telah menjadi pelengkap perjalanan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap, belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Serang, 01 Oktober 2024

Bani Ta'lim
NIM: 201410072

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Masalah	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Penelitian Terdahulu.....	11
H. Kerangka Pemikiran	15
I. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II KAJIAN TEORETIS	19
A. Kepuasan Konsumen	19
B. Kualitas Pelayanan	23
C. Profesionalitas Tour Leader.....	28

D. Ibadah Umrah	39
E. Keterkaitan Antar Variabel.....	43
F. Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel.....	47
C. Jenis Metode Penelitian	50
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	51
E. Operasional Variabel	54
F. Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
B. Karakteristik Responden.....	75
C. Hasil Analisis Data	76
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
BAB V PENUTUP.....	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Keterbatasan Penelitian	102
C. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)	74
Gambar 4. 2 Kurva Uji T Variabel Kualitas Pelayanan	87
Gambar 4. 3 Kurva Uji T Variabel Profesionalitas Tour Leader.....	88
Gambar 4. 4 Kurva Uji F	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	53
Tabel 3. 2 Bentuk Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 3. 3 Interval Korelasi.....	68
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	78
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	80
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4. 10 Hasil Uji t (Parsial)	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Simultan).....	89
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	90
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	91