

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berpenduduk muslim terbesar di dunia dengan jumlah penduduk yang memeluk agama Islam mencapai 86,88 persen dari total jumlah penduduk Indonesia.¹ Seiring dengan besarnya jumlah penduduk muslim di Indonesia juga berdampak pada besarnya minat masyarakat Indonesia dalam menunaikan ibadah umroh ke Tanah Suci. Hal ini akan sejalan dengan semakin meningkatnya jumlah pengusaha penyelenggara perjalanan ibadah umroh atau biasa dikenal sebagai biro travel umroh yang menyediakan jasa pelayanan ibadah umroh.² Di Kota Serang sendiri, fenomena menjamurnya biro perjalanan umroh cukup terlihat, terdapat berbagai biro perjalanan ibadah umroh di Kota Serang yang dimulai dari skala kecil seperti usaha perorangan dan agen lokal, biro perjalanan berskala menengah seperti agen resmi yang melayani beberapa grup jamaah, sampai dengan biro perjalanan berskala besar yang memiliki cabang dan melayani jamaah secara nasional. Dengan semakin banyaknya ragam layanan ibadah umroh yang ditawarkan dan semakin berkembangnya jumlah biro perjalanan ibadah umroh di Kota Serang, menjadikan para pelaku bisnis saling berlomba-lomba dalam memasarkan produk yang ditawarkan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

¹ Benny Sultan, *The Contributions of Islamic and Institutions to Modern Indonesian*. Jurnal UMSB, Vol. 7, No. 1 (2023) Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, h. 208.

² Rahman, S. F dkk, Membangun Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh Melalui Aktivitas Komunikasi Pemasaran dan Persepsi Harga. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, Vol. 13, No. 3, (2023) Universitas Bakrie dan Universitas Respati Indonesia, h. 294.

Banyak strategi yang dapat dilakukan oleh pengusaha dalam menghadapi persaingan, salah satunya bagaimana pelaku usaha memahami perilaku konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang digunakan.³ Berbagai upaya dapat dilakukan oleh para pelaku usaha guna meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya dengan memperhatikan faktor kualitas pelayanan. Pada umumnya, kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk penilaian konsumen pada tingkat layanan yang telah diterima oleh konsumen, pelayanan yang baik tentu diharapkan konsumen agar memberikan rasa puas. Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas produk atau jasa yang konsumen terima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (*expected services*).⁴

Kualitas layanan merupakan hasil dari proses evaluasi di mana konsumen membandingkan pengalaman layanan dan hasilnya dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan dari perspektif pengguna sebagai kemampuan untuk secara konsisten memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Beberapa isu umum yang sering muncul terkait kualitas pelayanan yaitu mencakup fasilitas akomodasi, seperti manajemen dan koordinasi yang tidak jelas, prosedur kualitas penginapan yang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan, jarak hotel yang terlalu jauh dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, pelayanan hotel yang tidak memadai, respon staf yang lambat, dan fasilitas kesehatan seperti layanan medis, juga sering menjadi perhatian

³ Joko Bagio Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Bensu Rawamangun)", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 16, No. 1, (2021) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, h. 127.

⁴ Salim Al-Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusa Creative, 2019), h. 2.

terutama dalam menangani kondisi darurat atau penyakit yang bisa timbul selama perjalanan.⁵

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan.⁶

Tingginya kepuasan konsumen selain dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh *profesionalitas tour leader*. Kehadiran *tour leader* yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan tentang ibadah dapat memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah jamaah. *Tour leader* memiliki peran yang sangat penting dalam perjalanan wisata. *Tour leader* tidak hanya memimpin rombongan, tetapi juga bertanggung jawab memberikan informasi, mendampingi peserta, serta mengonfirmasi persiapan perjalanan, seperti transportasi, akomodasi, tempat wisata, dan makanan.⁷ Namun pada praktiknya terdapat beberapa masalah yang sering kali muncul terkait *profesionalitas tour leader* yaitu seperti jamaah yang mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi dari *tour leader*, pelayanan yang tidak konsisten, serta *tour leader* yang kurang memperhatikan para jamaahnya,

⁵ Diana Safitri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus PT Saudi Patria Wisata Metro) Multazam", *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol. 1, No. 2, (2021) IAIN Metro Lampung, h. 80–89.

⁶ Lailatus Sa'adah, *Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen* (Jombang: LPPM Universitas KH. Wahab Hasbullah, 2020), h. 5.

⁷ Finy Alvia dkk, "Pengaruh Layanan Tour Leader Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Menggunakan Jasa Traveltrip. Id", *Journal of Tourism*, Vol. 1, No. 2, (2023) Prodi Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Industri Kreatif Universitas Muhammadiyah Tangerang, h. 9.

sehingga tak jarang banyak jamaah yang tersesat akibat kelalaian dari seorang *tour leader*. Hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan kekecewaan bagi jamaah, yang berpotensi merugikan reputasi perusahaan.

Tour leader yang kompeten, sabar, dan peka terhadap kebutuhan jamaah akan sangat membantu dalam menciptakan pengalaman umroh yang lancar dan nyaman. Sebaliknya, kurangnya *profesionalitas* dalam memimpin jamaah dapat mengurangi kepuasan jamaah, bahkan dapat mengganggu dalam pelaksanaan ibadah para jamaah.⁸

Terjadinya persaingan bisnis yang ketat dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya travel perjalanan ibadah umroh, hal ini akan menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya. Sehingga membuat para jamaah bingung mencari travel mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah umroh bisa menuai hasil yang memuaskan.⁹

PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) sebagai salah satu biro perjalanan haji dan umroh yang terletak di Jl. Kolonel Tubagus Suwandi No. 27, Serang, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42116. Penulis menjadikan PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) sebagai obyek penelitian karena PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) merupakan perusahaan yang masih tergolong baru dan beroperasi di bidang layanan haji dan umroh. Keberagaman jamaah umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) menyebabkan setiap jamaah memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap berbagai atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan para

⁸ Alfira, D. "Peran *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada *Pt Garuda Wisata Jaya Al Metroni Tour And Travel Lampung*" (Doc toral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung), Vol. 15, No. 1 (2024) UIN Raden Intan Lampung, h. 37–48.

⁹ Tarigan, S. M., & Kurniawan, R. Pengaruh Kepercayaan, Customer experience, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Nadhira Berkah Haramain. *Innovative Journal of Social Science Research*, Vol. 4, No. 1 (2024) Universitas Potensi Utama, Medan, h. 2.

jamaah.¹⁰ Untuk melihat kepuasan jamaah di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours), maka diperlukan variabel lain sebagai variabel bebasnya, yaitu variabel kualitas pelayan, dan *profesionalitas tour leader*. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah umroh, karena kualitas pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam tempat tersebut, maka dapat menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.¹¹ Apabila kualitas pelayanan PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) kurang memadai, maka jamaah yang melakukan pemberangkatan ibadah umroh akan merasa tidak puas dan hal itu dapat mengancam kemampuan bisnis untuk bertahan dan bersaing di pasar. Selain variabel kualitas pelayanan yang menjadi acuan untuk melihat kepuasan jamaah umroh ada variabel *profesionalitas tour leader* yang menjadi acuan untuk melihat kepuasan jamaah umroh. Peran *tour leader* sangat diperlukan dalam memimpin perjalanan ibadah umroh. Tanggung jawab seorang *tour leader* sangatlah besar dan akan berdampak terhadap sebuah biro perjalanan ibadah umrah tersebut. Supaya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan jamaah, tidak hanya diperlukan *tour leader* yang berkepribadian baik saja, tetapi keprofesionalan dalam segala hal yang berkaitan dengan jasa pelayanan, yang diberikannya juga perlu diperhatikan. Untuk itu, *tour leader*

¹⁰ Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2, No. 2 (2018) Universitas BSI, h. 313.

¹¹ Fachrul Alfajar, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu”, *Journal of Administration and Management Public Literation*, Vol. 1, No. 1 (2021) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik Universitas Tadulako Palu dan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) YAPIS Biak, h. 38.

yang profesional sangat diperlukan keberadaanya, para jamaah dapat memperoleh hal-hal yang ingin jamaah lihat dan kunjungi.¹²

Terdapat beberapa penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* yang menunjukkan hasil yang berbeda sehingga menimbulkan gap antar variabel. Variabel yang akan diteliti oleh peneliti adalah kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* terhadap kepuasan jamaah umroh.

Penelitian yang dilakukan oleh Brigitha, T. B dkk (2018), dalam penelitian “Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Leader* terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken” menyatakan bahwa pengetahuan *tour leader* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sementara keterampilan *tour leader* memiliki pengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengetahuan *tour leader* penting, keterampilan dalam berinteraksi dan melayani wisatawan lebih berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmandika Yoan Fauzia dkk (2020), dalam penelitian “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen” menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen biro perjalanan pariwisata Kencana *Tour* di Simo Boyolali. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pengaruh harga yang lebih dominan dalam keputusan pelanggan, kecenderungan pelanggan untuk lebih fokus pada

¹² Sari, R. P., dkk, “Pengaruh Peran Tour Leader Dalam Mendisiplinkan Rombongan Ibadah Jamaah Umrah Pada PT Sriwijaya Mega Wisata Tour Travel Palembang”, *Social Science and Contemporary Issues Journal*, Vol. 1, No. 3, (2023) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah, h. 549.

¹³ Brigitha, T. B. dkk, “Pengaruh pengetahuan dan keterampilan tour leader terhadap kepuasan wisatawan di Bunaken” (Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Leader). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 6, No. 2 (2018) Fakultas Ekonomi dan Bisnis.Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, h. 848.

aspek ekonomi daripada kualitas layanan, Selain itu, pelanggan mungkin memiliki standar layanan yang lebih fleksibel atau lebih mengutamakan aspek lain, seperti ketepatan jadwal keberangkatan, variasi paket wisata yang menarik, atau kemudahan dalam proses pemesanan dibandingkan dengan aspek kualitas layanan secara langsung.¹⁴

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* terhadap kepuasan jamaah umroh. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalitas Tour Leader terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dalam penelitian ini penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Di Kota Serang, jumlah biro perjalanan ibadah umroh terus meningkat, yang mengakibatkan persaingan semakin ketat. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat agar dapat bertahan dan unggul di tengah persaingan yang semakin ketat.
2. Rendahnya tingkat kepuasan jamaah umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) menunjukkan adanya beberapa permasalahan, khususnya terkait kualitas pelayanan. Beberapa aspek yang menjadi keluhan jamaah meliputi fasilitas akomodasi, seperti manajemen dan koordinasi yang kurang jelas, kualitas penginapan yang tidak sesuai

¹⁴ Rahmandika Yoan Fauzia dkk, “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen” (Survei pada Konsumen Biro Pariwisata Kencana Tour di Simo Boyolali). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*, Vol. 8, No. 1 (Juni 2020) Universitas Boyolali, h.65.

dengan standar yang dijanjikan, serta lambatnya respon dari staf penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan jamaah selama menjalankan ibadah umroh.

3. Sebagian jamaah mengeluhkan informasi yang disampaikan *tour leader* sering kali tidak jelas, layanan yang diberikan tidak konsisten, serta minimnya perhatian yang diberikan *tour leader* kepada jamaah selama perjalanan ibadah. Sehingga hal ini berdampak pada kenyamanan dan kepuasan jamaah umroh.

C. Batasan Masalah

Untuk memastikan arah dan fokus yang tepat serta untuk mencegah penyimpangan dari tujuan utama penelitian, pembatasan masalah diterapkan. Oleh karena itu, adapun pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya mempertimbangkan pengaruh kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours), sedangkan faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan jamaah umroh tidak dibahas secara mendalam.
2. Penelitian ini terbatas pada jamaah umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) pada pemberangkatan ibadah umroh bulan Januari sampai bulan Maret 2024 sebagai populasi utama, sehingga temuan dan hasil penelitian dapat diterapkan secara khusus pada kondisi biro perjalanan tersebut.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan jamaah Umroh PT. Global Energy Multazam (GEM Tours)?

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

E. Tujuan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini. Adapun tujuan masalah pada penelitian kali ini yaitu sebagai berikut:

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

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diinginkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat memberikan keuntungan bagi seluruh pihak yang memiliki kepentingan, termasuk namun tidak terbatas pada:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berpartisipasi dalam pemahaman akademis dan penelitian lanjutan dalam manajemen kualitas pelayanan

dan kepuasan konsumen di industri travel umroh, serta membuka peluang untuk penelitian yang lebih mendalam dalam topik terkait.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi:

- a. Biro perjalanan umroh PT Global Energy Multazam (GEM Tours), memberikan wawasan mendalam tentang hubungan antara kualitas layanan, fasilitas perjalanan, faktor-faktor eksternal, dan kepuasan jamaah. Dengan pemahaman ini, GEM Tours dapat merancang strategi kualitas layanan yang optimal untuk menciptakan pengalaman umroh yang lebih nyaman, menyesuaikan fasilitas perjalanan dengan kebutuhan jamaah, serta mengelola persaingan di industri perjalanan umroh. Selain itu, penelitian ini juga membantu GEM Tours untuk meningkatkan reputasi bisnis, membangun hubungan yang kuat dengan jamaah, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
- b. Jamaah umroh, memberikan manfaat langsung bagi jamaah umroh PT. Global Energy Multazam (GEM Tours) dengan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas pelayanan, *tour leader* yang profesional, dan faktor-faktor eksternal. Dengan hasil ini, jamaah dapat menikmati pengalaman yang lebih positif dan memuaskan di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours).
- c. Penulis, untuk mengembangkan keterampilan penelitian, analisis data, dan pemahaman mendalam tentang topik yang diteliti, yang merupakan aset berharga untuk karir akademik atau profesional di masa depan.

G. Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan ada beberapa penelitian yang dilakukan dengan tema yang sama, maka peneliti dapat mengambil beberapa penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Rini Ardista. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor ¹⁵ (2021).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor.	Persamaannya antara lain, penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Perbedaannya antara lain, penelitian ini dilakukan di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours), populasi pada penelitian ini yaitu jamaah ibadah umroh yang melakukan pemberangkatan umroh pada bulan Januari sampai Maret 2024 di PT Global Energy Multazam (GEM

¹⁵ Ardista Rini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor", *jurnal Parameter*, Vol. 6, No.1 (2021) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribuana, h. 38-49.

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				Tours).
2	Finy Alvia, dkk Pengaruh Layanan <i>Tour Leader</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Jasa Traveltrip. Id ¹⁶ (2023).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan <i>tour leader</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa Traveltrip Id	Persamaannya antara lain, penelitian ini menggunakan variabel <i>tour leader</i> terhadap kepuasan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Perbedaannya antara lain, penelitian ini dilakukan di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours), teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus <i>Slovin</i> .
3	Jamilatunniswa, E, dkk Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di KBIHU Al-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap	Persamaannya antara lain, penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap	Perbedaannya antara lain, penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana, penelitian ini dilakukan di PT.

¹⁶ Alvia Finy dkk, "Pengaruh Layanan Tour Leader Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Menggunakan Jasa Traveltrip. Id", *Journal of Tourism*, Vol. 1, No. 2 (2023) Prodi Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Industri Kreatif Universitas Muhammadiyah Tangerang, h. 39.

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Falah Cicalengka ¹⁷ (2024).	kepuasan jamaah umrah di KBIHU Al-Falah Cicalengka.	kepuasan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner	Global Energy Multazam (GEM Tours), populasi pada penelitian ini yaitu jamaah umroh pemberangkatan bulan Januari sampai Maret 2024 di PT Global Energy Multazam (GEM Tours). dan rumus yang digunakan yaitu rumus <i>Slovin</i>
4	Yoga Ali Saputra, Pengaruh Pelayanan Tour Leader Terhadap Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan <i>tour</i>	Persamaannya antara lain, penelitian ini menggunakan variabel <i>tour leader</i> terhadap	Perbedaannya antara lain, penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana,

¹⁷ Jamilatunnisw dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah", *Journal of Hajj and Umra*, Vol. 3, No. 1 (2024) Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, h 58.

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Jamaah Umroh Annisa Travel. ¹⁸ (2024)	<i>leader</i> terhadap kepuasan jamaah umrah Annisa Travel	kepuasan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner	penelitian ini dilakukan di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours), teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode <i>Accidental Sampling</i> dan menggunakan rumus <i>Slovin</i>
5	Diana Safitri, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus PT	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan	Persamaannya antara lain, penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan,	Perbedaannya antara lain, penelitian ini dilakukan di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours), populasi pada penelitian ini yaitu jamaah

¹⁸ Saputra, Y. A. *Pengaruh Pelayanan Tour Leader Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Annisa Travel*, (Skripsi Falkutas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024), h. 98.

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Saudi Patria Wisata Metro) ¹⁹	jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro	penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner	ibadah umroh yang melakukan pemberangkatan umroh pada bulan Januari sampai Maret 2024 di PT Global Energy Multazam (GEM Tours).

H. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Global Energy Multazam (GEM Tours). Fokus penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* dalam memenuhi harapan serta kebutuhan jamaah, sehingga menciptakan kepuasan bagi jamaah umroh.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka jamaah akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka jamaah akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka jamaah akan sangat puas, jamaah mempunyai angan-angan tentang perasaan yang ingin

¹⁹ Safitri Diana, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh: Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro", *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol. 1, No. 2, (2021) IAIN Metro Lampung, h. 80.

dirasakan ketika jamaah menyelesaikan perjalanan atau ketika jamaah menggunakan jasa maupun saat menikmati pelayanan yang telah jamaah bayar mencapai tingkat kepuasan²⁰

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beberapa diantaranya yaitu kualitas pelayanan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Oleh karena itu kepuasan bisa dilihat dari persepsi dan harapan pelanggan, Persepsi tersebut muncul ketika jamaah merasakan pelayanan, atau pengalaman saat mencoba produk atau menerima suatu pelayanan dari produk tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.²¹

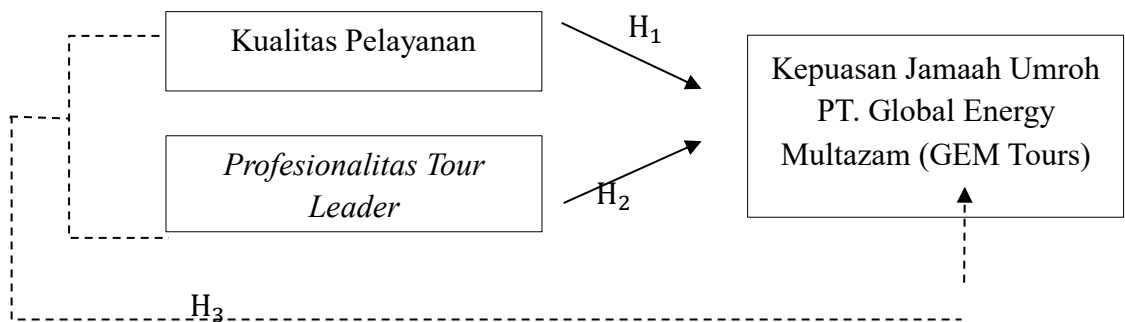
Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan jamaah umroh yaitu *profesionalitas tour leader*, salah satu aspek utama yang diharapkan jamaah umroh dari penyedia jasa adalah kualitas pelayanan yang prima. *Profesionalitas* dalam pelayanan mencakup keseluruhan karakteristik serta kemampuan seorang *tour leader* untuk memenuhi kebutuhan jamaah, baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun yang tersirat. *Profesionalitas* ini tercermin dari kemampuan *tour leader* untuk menyediakan layanan yang sejalan dengan harapan jamaah. Dengan demikian, pencapaian kepuasan jamaah memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan jamaah dengan kualitas layanan yang diberikan oleh *tour leader*. Jamaah umroh akan merasa puas jika pengalamannya menunjukkan bahwa pelayanan yang

²⁰ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN Khas Press, 2023), h. 50.

²¹ Rifa'i, *Kepuasan Konsumen...*, h. 50-51.

diberikan oleh *tour leader* memenuhi standar profesional yang tinggi.²² Dengan mempertahankan kepuasan jamaah dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan para jamaah. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka Panjang.²³ Berdasarkan kerangka pemikiran di atas yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan *profesionalitas tour leader* saling keterkaitan terhadap kepuasan jamaah umroh maka digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



I. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam menyusun penulisan penelitian ini, telah disusun sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab dengan perincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian,

²² Rohimat Akhman, & Sudrajat, B. "Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji dan Umroh untuk Meningkatkan *Repeat Order* Calon Jamaah pada PT. Impresa Media Wisata", *Jurnal Studi Islam*, Vol. 5, No. 2. (2023) Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saefuddin Zuhri Purwokerto, STAI Sufyan Tsauri Majenang, h. 156.

²³ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN Khas Press, 2023), h. 52.

manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORETIS

Bab ini mencakup paparan teori, hubungan antar variabel, dan hipotesa.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan atau inti dari keseluruhan bab dan saran yang berkaitan, yang diambil dari permasalahan yang ada.