

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 dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian 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, 30 September 2025



Hanifa Iman
NIM. 211410123

ABSTRAK

Nama: Hanifa Iman, NIM: 211410123, Judul Skripsi: **“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA TRAVEL (Studi Pada Biro Travel Umrah Haymana Tour & Travel di Kota Serang)”**.

Penelitian ini dilakukan di Biro Travel Umrah Haymana Tour & Travel Kota Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa travel pada jamaah Haymana Tour & Travel di Kota Serang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari promosi (X1), kualitas layanan (X2), keputusan menggunakan jasa (Y).

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 181 responden yang ditentukan menggunakan teknik random sampling. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa travel. Begitu pula kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,530 mengindikasikan bahwa 53% variasi dalam keputusan menggunakan jasa dipengaruhi oleh promosi dan kualitas layanan, sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Promosi, Kualitas Layanan, Citra Merek, Keputusan Menggunakan Jasa.



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 : Usulan Munaqasyah
a.n. Hanifa Iman NIM.
211410123,

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

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari **Hanifa Iman NIM. 211410123**, dengan Judul Skripsi: **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Travel (Studi pada biro travel umrah *Haymana Tour & Travel di Kota Serang*).** 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 segala perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 26 September 2025

Pembimbing I,

Anita, M.Si

NIP. 198208082015032003

Pembimbing II,

M. Fadli Azim, M.Si

NIP. 198705312019031010

PERSETUJUAN

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA TRAVEL (Studi Pada Biro Travel
Umroh Haymana *Tour & Travel* di Kota Serang)”
Oleh**

Hanifa Iman
NIM : 211410123

Menyetujui,

Pembimbing I,



Anita, M.Si
NIP. 198208082015032003

Pembimbing II,



M. Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah



Elsa, M.Ak
NIP. 198510062019032011

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Hanifa Iman NIM 211410123 yang berjudul “**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA TRAVEL (Studi Pada Biro Travel Umroh Haymana *Tour & Travel* di Kota Serang)**”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Selasa, 14 Oktober 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.

Serang, 14 Oktober 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.
NIP. 19820422202311018

Sekretaris Merangkap Anggota



Elsa, M.A.K.
NIP. 198510062019032011

Anggota-Anggota,

Penguji I



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

Penguji II



Elsa, M.A.K.
NIP. 198510062019032011

Pembimbing I



Anita, M.Si
NIP. 198208082015032003

Pembimbing II



M. Fadli Azim, M.Si
NIP. 198705312019031010

PERSEMBAHAN

*Persembahan untuk Orang Tuaku Tercinta, Ayahanda Tercinta Iman
Guntoro dan Ibunda Tercinta Omet.*

Hari ini, setiap lembar skripsi ini, setiap angka dan kata yang kutulis, tidak lepas dari doa, cinta, dan pengorbanan kalian. Dari biaya pendidikan yang tak sedikit, waktu yang kalian luangkan untuk mendengar curhat dan keluhanku, hingga ketulusan hati kalian mendukung setiap langkahku, semua itu adalah pondasi yang membuat aku bisa sampai di sini.

Aku tahu, tidak mudah bagi kalian mengorbankan tenaga, pikiran, bahkan impian kalian pribadi demi memastikan aku bisa belajar dengan tenang dan berkembang. Setiap tetes keringat, setiap malam tanpa tidur kalian, tidak akan pernah kulupakan.

Dengan rendah hati, skripsi ini aku persembahkan untuk kalian. Semoga setiap capaian ini menjadi bukti kecil dari rasa terima kasihku, penghargaan atas cinta tanpa syarat, dan doa yang selalu kalian panjatkan untukku.

Terima kasih, Ibu dan Bapak, atas segala pengorbanan dan cinta kalian. Aku berjanji akan terus berusaha menjadi anak yang membuat kalian bangga.

Untuk adik-adikku tersayang Rayhana Iman dan Zidnia Iman yang selalu memberikan semangat serta keceriaan dan tawa hangat dalam kejauhan. Kalian selalu menjadi pengingat setiap langkah yang teteh ambil adalah doa untuk masa depan kita bersama.

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya; “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kepada Allah; sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya.”
(QS. Al-Māidah: 2)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Hanifa Iman, lahir di Lebak pada tanggal 3 november 2004. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. dari pernikahan Ayahanda tercinta Iman Guntoro dan Ibunda tercinta Omet. Penulis beralamat di Jalan Kp. Cikiara, Ds. Cipadang, Kec. Cileles, Kab. Lebak, Prov. Banten.

Penulis menempuh pendidikan formal di MI MA Cikiara lulus pada tahun 2015, SMPN 2 Cileles lulus pada tahun 2018, dan SMAN 1 Cileles lulus pada tahun 2021. Kemudian penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil 'alamin, ungkapan puji dan syukur kehadirat 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 ***“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA TRAVEL (Studi Pada Biro Travel Umroh Haymana Tour & Travel di Kota Serang)”***.

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. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Ibu Elsa. M.AK. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Anita, 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 M. Fadli Azim, M.Si. 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. Seluruh responden penelitian yaitu seluruh jamaah travel umroh Haymana Tour & Travel yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data maupun informasi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Serta teman-teman tercinta terutama Cicilia Rahmawati Putri yang selalu menemani dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Dan kepada segenap pihak yang tidak bisa di disebutkan satu persatu

yang telah membantu penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Terima kasih atas segala kebaikan yang tulus dan ikhlas. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan membutuhkan kritik serta saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 30 September 2025

Penulis

Hanifa Iman
NIM. 211410123

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Kerangka Pemikiran.....	13
H. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
1. <i>Teori Planned Behavior</i> (TPB).....	17
2. Promosi.....	18
3. Kualitas Layanan.....	24
4. Keputusan Menggunakan Jasa	28
B. Penelitian Relevan Terdahulu	34
C. Hubungan Antar Variabel.....	36

1. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Biro Travel Haymana <i>Tour & Travel</i>	36
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Biro Travel Haymana <i>Tour & Travel</i>	37
D. Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Definisi Operasional Variabel	40
F. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Kualitas Data.....	43
2. Uji Asumsi Klasik	45
3. Uji Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
B. Gambaran Umum Responden	51
1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	52
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
C. Deskripsi Data Penelitian.....	54
D. Statistik Deskriptif	55
E. Uji Instrumen Penelitian	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	58
F. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Multikolinearitas	60
3. Uji Heteroskedastisitas.....	61

G. Hasil Analisis Regresi	62
1. Regresi Berganda	62
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
1. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	66
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	67
3. Implikasi Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
C. Penutup.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	