

**TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMRAH  
TERHADAP PELAYANAN DI AL-MA'WA NU  
TOUR & TRAVEL CILACAP**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Oleh:**  
**ANISAH NURWIYATI**  
**NIM. 1617103005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisah Nurwiyati  
NIM : 1617103005  
Jenjang : S-1  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan di Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 12 Mei 2020

Yang menyatakan



Anisah Nurwiyati  
NIM:1617103005

IAIN PURWOLINGGASARI

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PELAYANAN DI AL-  
MA'WA NU TOUR & TRAVEL CILACAP**

yang disusun oleh Saudara: **Anisah Nurwiyati**, NIM. **1617103005**, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **4 Mei 2020**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,



Muridan, M.Ag.  
NIP 19740718 200501 1 006

Sekretaris Sidang/Penguji II,



Arsam, M.Si.  
NIP 19780612 200901 1011

Penguji Utama,



**IAIN PURWOKERTO**

Nur Azizah, S.Sos.I, M.Si.  
NIP 19810117 200801 2 010

Mengesahkan,

Tanggal 15 Mei 2020

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.  
NIP 19691219 199803 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah  
IAIN Purwokerto  
di Purwokerto

*Assalamu 'alaikum wr.wb*

Setelah melakukan bimbingan, koreksi dan perbaikan terhadap naskah skripsi dari:

Nama : Anisah Nurwiyati  
NIM : 1617103005  
Fakultas/ Jurusan : Dakwah / Manajemen Dakwah  
Judul : Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi tersebut dapat diujikan dalam sidang munaqosyah.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Purwokerto, 12 Mei 2020

Pembimbing



Muridan M.Ag

NIP: 19740718 200501 1 006

IAIN PURWOKERTO

**TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMRAH  
TERHADAP PELAYANAN DI AL-MA'WA NU  
TOUR & TRAVEL CILACAP**

**ANISAH NURWIYATI  
1617103005**

**ABSTRAK**

Haji sebagai salah satu ibadah dalam islam menjadi rukun islam ke 5 hukumnya wajib sekali seumur hidup, bagi orang islam yang telah memenuhi syarat. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaan saat masih di Tanah air dan di Mekkah. Pada standar pelayanan di Tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan seperti: pelayanan jasa, bimbingan manasik, dan penyediaan perlengkapan sedangkan standar pelayanan di Tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah. Apabila standar pelayanan benar-benar dilaksanakan dengan baik, maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Semakin banyaknya travel biro haji dan umrah menimbulkan persaingan antara biro satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah harus pandai dalam memilih biro haji dan umrah yang benar-benar memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas dengan adanya pelayanan tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

Penelitian ini menggunakan metode survey serta pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari-Maret 2020 di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap. Metode pengumpulan datanya adalah dengan melakukan wawancara serta pembagian kuisioner kepada 45 jamaah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan jamaah pada aspek tangible sebesar 88,93%, aspek reability sebesar 79,44%, aspek responsiveness sebesar 89%, aspek empathy sebesar 90,73% dan yang terakhir untuk tingkat kepuasan jamaah pada aspek assurance sebesar 88,84%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jamaah umrah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Pelayanan*

## MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ  
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah di anugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan (Qs. al-Qashas:77).<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup>Kementrian Negeri Agama Republik Indonesia, (Bandung: Mikraj Khazanah Ilmu, 2014) hal 394.

## **PERSEMBAHAN**

Sujud syukur kusembahkan kepada Mu ya Allah, Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar, semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita. Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak Muhammad Asyhadi dan Ibu Subadriyah tercinta, yang selalu memberikan doa dan restunya disetiap langkah saya karena apa yang saya dapat hari ini belum mampu untuk membayar semua kebaikan, keringat, pengorbanan dan jerih payah yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Muridan M.Ag pembimbing skripsi saya. Saya haturkan terimakasih atas segala bantuan, nasehat, dan ilmu yang selama ini diberikan kepada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
3. Teman-temanku Az-Zahro 2 yang selalu memberikan dukungan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Saya ucapkan terimakasih juga untuk teman-teman KKN serta teman-teman PPL yang turut memberikan semangat serta motivasi kepada saya dalam mengerjakan skripsi. Semoga pertemanan kita akan terus tetap terjalin sampai kapanpun.

**IAIN PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, teladan terbaik dalam segala urusan, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut sunahnya, Amin.

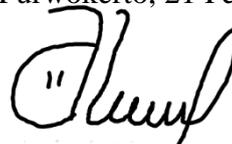
Adapun judul skripsi ini adalah “Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan di Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap”. Penulis menyadari skripsi ini terselesaikan bukan hanya dari penulis semata, melainkan berkat ridha Allah, dukungan serta do’a dari semuanya. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. KH. Moh Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit , M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Wakil Dekan 1 Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. Musta’in, S.Pd, M.Si., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Arsam, M.S.I., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Muridan, M.Ag dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi, membimbing, menyemangati, serta mengarahkan penulis guna mendapatkan skripsi yang lebih baik.
8. Segenap Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

9. Kedua orang tua penulis Bapak Muhammad Asyhadi dan Ibu Subadriyah yang tidak pernah lelah dalam mendoakan, dan menyemangati, penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Arif Himawan Direktur Utama Al-Ma'wa Nu Tour & Travel Cilacap yang telah memberikan penulis izin untuk penelitian skripsi. Serta seluruh karyawan Al-Ma'wa Nu Tour & Travel Cilacap yang juga telah membantu penulis untuk mendapatkan informasi guna penulisan skripsi.
11. Sahabat terbaik Ega Dinianti, Liza Muliana, Lailatul Maghfiroh, dan Leli Kurniatin, yang selalu menyemangati penulis dalam proses penulisan skripsi serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah .
12. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2016, terimakasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.
13. Keluarga besar PP. Al-Hidayah Karangsucu Purwokerto, khususnya kelas 2 Aliyah A.
14. Tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada Ahmad Fahim Alwani Jumas yang tidak pernah bosan dalam menyemangati penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Untuk semua pihak yang saya sebutkan di atas, saya ucapkan terimakasih atas semua yang hal baik serta dukungan yang diberikan. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kalian, dimudahkan segala urusannya serta selalu diberkahi oleh Allah SWT. Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya berharap isinya bisa memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

Purwokerto, 21 Februari 2020



Anisah Nurwiyati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Kajian Pustaka .....	9
G. Kerangka Teori.....	14
H. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan.....	21
1. Pengertian Kepuasan.....	21
2. Dimensi Kepuasan Pelayanan dan Jasa.....	21
3. Faktor-faktor Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan ....	24
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	25
5. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	26
B. Pelayanan Haji dan Umrah.....	27
1. Pengertian Pelayanan .....	27
2. Haji dan Umrah .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	41
B. Populasi dan Sampel .....	41
C. Teknik Sampling .....	42
D. Variabel Penelitian.....	43
E. Tekhnik Pengumpulan Data .....	43
F. Tekhnik Pengolahan Data .....	47
G. Analisis Data .....	48

### **BAB IV TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH UMRAH TERHADAP PELAYANAN DI AL-MA'WA NU TOUR & TRAVEL CILACAP**

A. Sejarah Berdirinya.....	52
B. Visi dan Misi Al-Ma'wa Nu Tour & Travel Cilacap.....	53
C. Struktur Organisasi.....	54
D. Gambaran Umum Layanan .....	55
1. Pemeliharaan Kesehatan .....	55
2. Akomodasi .....	55
3. Transportasi .....	56
4. Konsumsi .....	56
E. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah .....	57
F. Gambaran Umum Gedung .....	59
G. Analisis Data Penelitian .....	59

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	89

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran A Daftar Pernyataan Kuisisioner.
2. Lampiran B Daftar Responden Penelitian.
3. Lampiran C Pedoman Wawancara
4. Lampiran D Lembar Validasi Kuisisioner
5. Lampiran E Surat Keterangan Validasi Kuisisioner.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Haji sebagai salah satu ibadah dalam islam dan menjadi rukun islam yang ke 5 hukumnya wajib sekali seumur hidup, bagi orang islam yang telah memenuhi syarat. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 97.

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya: Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu bagi orang-orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah. (Q.S Ali Imran Ayat 97).

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan saat masih ditanah air dan di mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinanya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dan pemeriksaan dokumen haji dan umrah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.<sup>2</sup> Agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah lebih khusyuk maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Departemen Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target

---

<sup>2</sup>Irmayani, Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Pare-Pare), *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*, Vol 1, No 1, tahun 2019, hal 81.

yang dicapai, maka perlu adanya manajemen baik manajemen bidang pelayanan, penyuluhan, dan bimbingan manasik dan sebagainya. Sehingga yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.<sup>3</sup>

Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran islam.<sup>4</sup> Dijelaskan juga dalam undang-undang nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, telah mengamanatkan kepada pemerintah agar melibatkan peran serta masyarakat secara luas dalam hal pelayanan. Ketentuan dan kebijakan telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan sehingga calon jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, dan aman.<sup>5</sup> pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>6</sup> Dan di dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukan pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang baik. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini diperoleh

---

<sup>3</sup>Fitra Jaya, Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol 1, No 11, tahun 2015, hal 230.

<sup>4</sup>UU No 13 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

<sup>5</sup>Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: 2007), hal 1-2.

<sup>6</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT.Grafindo Persada, 2006), hal 15.

dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran dan kepastian.<sup>7</sup>

Ciri pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah diantaranya: memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, berkomunikasi secara jelas, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.<sup>8</sup> Tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi juga dipandang dari sudut penilaian pelanggan.<sup>9</sup> Sedangkan yang dimaksud kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>10</sup> Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut digunakan beberapa aspek dimensi kualitas jasa diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti lapangan /berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (keandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan)

---

<sup>7</sup>Muhammad Ali Yusni, Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda, *eJournal Ilmu Pemerintahan* Vol 3, No 1, tahun 2015, hal 230.

<sup>8</sup>Dipo Khairul Islam, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014, hal 4.

<sup>9</sup>Dwi Balqis Noviyanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015, hal 23.

<sup>10</sup>Dwi Aliyah Apriyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 51, No 2, Oktober 2017, hal 13.

yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. 4) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. 5) *Emphaty* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan kemudahan petugas pada saat dihubungi.<sup>11</sup> Semakin banyaknya travel perjalanan yang mengurus haji dan umrah menimbulkan persaingan antara biro satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola travel yang bersangkutan.

Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang berkantor pusat di Cilacap yang menyediakan layanan perjalanan ibadah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan Al-Sunah serta meningkatkan wawasan islamiah para jamaah, visi pada Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap yaitu menjadi biro yang unggul, terdepan, profesional, dan amanah. Sedangkan misi dari Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap yaitu senantiasa berupaya untuk berpegang teguh pada prinsip ajaran islam ahlussunah waljama'ah, memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah, memberikan kemudahan serta kenyamanan dan kepastian dalam layanan bagi

---

<sup>11</sup>Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*, hal 30. Lihat dalam Dwi Balqis Noviyanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015, hal 23.

pengguna jasa menuju tercapainya layanan yang memuaskan.<sup>12</sup> Bentuk layanan yang diberikan seperti: pengurusan perjalanan ibadah haji dan umrah yang meliputi pengurusan dokumen-dokumen penting seperti paspor dan visa, pemeliharaan kesehatan, akomodasi, transportasi, dan konsumsi. Selain itu Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap juga memiliki tour leader yang sudah tersertifikasi dalam hal pendampingan jamaah, serta memiliki pembimbing yang sudah berpengalaman dalam persoalan haji dan umrah.

Dalam hal akomodasi Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap lebih memilih pada hotel yang letaknya tidak terlalu jauh dari masjidil haram dan memiliki pelayanan jasa yang dilengkapi dengan pelayanan makanan, minum, dan jasa lainnya serta letak kamar untuk jamaah pun memilih yang berada di lantai bawah sehingga memudahkan jamaah ketika hendak melaksanakan sholat jamaah di masjid akan tetapi terkadang dari pihak hotelnya tidak bisa menempatkan di lantai bawah sehingga mendapatkan lantai yang atas kemudian dalam hal konsumsi penyajian makanan yang memenuhi standar dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa puas dan nyaman.<sup>13</sup> Akan tetapi yang terjadi masih saja terdapat komplenisasi dari jamaah terkait rasa masakan yang kurang enak, kemudian untuk masalah pemilihan pesawat agar lebih teliti sehingga tidak terjadi kekecewaan jamaah karena harus melakukan transit yang cukup lama. Kasus komplenisasi tersebut lebih tepatnya terjadi pada akhir tahun 2017 dan dari adanya kasus tersebut maka Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap melakukan evaluasi terhadap

---

<sup>12</sup>Booklate PT. Al-Ma'wa Tour Nu & Travel, hal 9.

<sup>13</sup>Halimi Zuhdi, *Sejarah Haji dan Manasik*, (Malang: UIN Maliki Press, 2015), hal 134.

pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan cara lebih memperhatikan sarana dan prasarana jamaah seperti hotel, pesawat, dan konsumsi. Dalam hal pemeliharaan kesehatan dilakukan sebelum jamaah berangkat ke tanah suci seperti medical chek-up, suntik meningitis yang dilaksanakan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Cilacap Kelas 2.<sup>14</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk meneliti apakah setelah adanya evaluasi terkait pelayanan terhadap jamaah mengalami perubahan atau sama sekali tidak mengalami perubahan, lebih tepatnya pada keberangkatan umrah periode bulan Oktober tahun 2018. Sehingga terbentuklah judul penelitian tentang **“Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan di Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap”**.

## **B. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam penafsiran judul, maka perlu adanya definisi konseptual dan operasional yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini. Adapun definisi konseptual dan operasional tersebut adalah:

### **1. Kepuasan**

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Direktur Al-Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap pada 26 November 2019 Pukul 10:00 WIB.

<sup>15</sup>Dwi Aliyyah Apriyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 51, No 2, Oktober 2017, hal 3.

Dan yang dimaksud kepuasan oleh penulis adalah perasaan senang atau kecewa dari jamaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

## 2. Jamaah Umrah

Merupakan penggabungan 2 kata yaitu jamaah yang mempunyai arti kelompok atau golongan.<sup>16</sup> Sedangkan umrah secara bahasa berarti mengunjungi dan secara istilah berarti sengaja mengunjungi ka'bah dengan serangkaian ibadah khusus yang sesuai dengan tuntunan Rasulullah Saw.<sup>17</sup> Jadi yang dimaksud dengan jamaah umrah adalah kelompok yang sengaja mengunjungi ka'bah dengan serangkaian ibadah khusus yang sesuai dengan tuntunan Rasulullah Saw.

Dan yang dimaksud jamaah umrah oleh penulis adalah jamaah umrah periode keberangkatan bulan Oktober tahun 2018.

## 3. Pelayanan

Kasmir mengatakan bahwa pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>18</sup>

Pelayanan yang dimaksud penulis adalah pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap yang meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, akomodasi, konsumsi, transportasi, serta kesehatan.

---

<sup>16</sup>Hamdy M. Zen, *Jangan Protes Pada Protes (renungan-renungan inspiratif tentang kehidupan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), hal 37.

<sup>17</sup>Syaiful Alim, *Menuju Umrah dan Haji Mabruur*, (Yogyakarta: Laksana, 2018), hal 222-223.

<sup>18</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hal 15.

#### 4. Travel/Biro Perjalanan Haji Umrah

Menurut Yoeti biro perjalanan adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.<sup>19</sup> Sedangkan biro perjalanan yang dimaksud penulis adalah biro perjalanan umrah yaitu usaha penyedia jasa pelayanan yang berhubungan dengan perjalanan ibadah haji dan umrah.

Jadi yang dimaksud kepuasan jamaah terhadap pelayanan biro haji dan umrah adalah perasaan senang atau kecewa sekelompok jamaah umrah terhadap tindakan atau perbuatan perusahaan yang menjual pelayanan.

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikaji maka penulis merumuskan pokok masalah yang diangkat dalam skripsi ini yaitu: Berapa tingkat kepuasan jamaah umrah periode keberangkatan bulan Oktober tahun 2018 terhadap pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan yaitu: Untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah umrah periode keberangkatan bulan Oktober tahun 2018 terhadap pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

---

<sup>19</sup>Oka A, Yoeti, *Tours and Travel Marketing* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), Lihat dalam Ahmad Humaidy BJ, "Analisis Kinerja Travel Pelaksanaan Haji dan Umrah di Kota Makassar", *Skripsi*, (Makassar: Prodi Hukum Acara Peradilan dan Kekeluargaan Jurusan Peradilan Pada Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alaudin Makassar, 2017), hal 11. Diakses pada tanggal 13 November 2019 pukul 12:22 WIB.

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian secara teoritis diharapkan mampu memberikan pengetahuan mengenai Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Periode Keberangkatan Bulan Oktober Tahun 2018 Terhadap Pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya dan memperkaya bahan pustaka di IAIN PURWOKERTO serta mampu menambah wawasan keilmuan baru bagi para pembaca.

## **F. Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka adalah proses penelusuran bahan pustaka untuk memilih dan menentukan teori yang akan digunakan dalam penelitian. Bahan pustaka ini dapat berupa buku-buku, jurnal hasil penelitian, atau apa saja yang menjadi khazanah pengetahuan ilmiah. Dari penelusuran terhadap bahan pustaka kelak ditemukan sejumlah konsep, teori, atau teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian, lalu konsep dan teori ini diuraikan secara terperinci dalam tinjauan pustaka.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), hal 68-69.

Setelah peneliti melakukan browsing di internet tidak ada yang menyamai dengan judul “TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PELAYANAN di AL-MA’WA NU TOUR & TRAVEL CILACAP” namun terdapat hasil penelitian sejenis dan relevan dengan pengkajian penelitian ini adalah sebagai berikut:

*Pertama*, Skripsi yang ditulis oleh Diana Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Kebayoran Baru Pada Tahun 2018”.<sup>21</sup> Latar belakang dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Kualitas pelayanan terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen, pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hasil dari penelitian ini adalah jamaah umrah PT. Patuna Mekar Jaya merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Persamaan skripsi yang ditulis oleh Diana dengan penelitian

---

<sup>21</sup>Diana, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Kebayoran Baru Pada Tahun 2018”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018, hal 2-3.

ini adalah sama-sama membahas mengenai tingkat kepuasan jamaah pada pelayanan biro haji umrah. Sedangkan perbedaannya yaitu skripsi yang ditulis oleh Diana membahas mengenai analisis tingkat kepuasan jamaah pada pelayanan biro haji umrah dan penelitian penulis membahas mengenai kepuasan jamaah pada pelayanan biro haji umrah.

*Kedua*, Skripsi yang ditulis oleh Annisa Nuraddina Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015”.<sup>22</sup> Latar belakang dalam penelitian ini bahwa semakin berkembangnya zaman, pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Oleh karena itu provider harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya karena kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat mempromosikan produk perusahaan dimata pelanggannya. Pada skripsi ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya adalah penelitian survei, yaitu penulisan yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukuran data yang pokok. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berakibat kepuasan pelanggan meskipun tidak signifikan.

Persamaan skripsi yang ditulis oleh Annisa Nuraddina dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai tingkat kepuasan jamaah pada pelayanan biro haji umrah serta metode dan pendekatan yang

---

<sup>22</sup>Annisa Nuraddina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016, hal 2.

digunakan sama yaitu metode survey dan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu skripsi yang ditulis oleh Annisa Nuraddina membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dan penelitian penulis membahas mengenai kepuasan jamaah pada pelayanan biro haji umrah.

*Ketiga*, Skripsi yang ditulis oleh Dwi Balqis Noviyanti Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta”.<sup>23</sup>Latar belakang dalam penelitian ini bahwa keberhasilan KBIH dan travel dapat dilihat dari aspek kepuasan jamaah haji, hal ini dapat terlihat seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang diberikan oleh KBIH dan travel tersebut. Kepuasan jamaah dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimata pelanggan, badan pusat statistik (BPS) merilis hasil survei indeks kepuasan jamaah haji tahun 2012 dan hasilnya secara keseluruhan indeks menurun 1,99 % dibandingkan tahun sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode survey yaitu dengan cara mengambil sample dari satu populasi dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok dan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini yaitu jamaah PT. Sahid Gema Wisata Jakarta merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

---

<sup>23</sup>Dwi Balqis Noviyanti, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta”,*Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015, hal 2-3.

Persamaan skripsi ini yaitu sama-sama membahas mengenai peningkatan pelayanan terhadap jamaah serta metode dan pendekatan yang digunakan sama yaitu metode survey dan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dwi Balqis Noviyanti membahas mengenai analisis tingkat kepuasan jamaah pada bimbingan KBIH dan penelitian penulis membahas mengenai kepuasan jamaah pada pelayanan biro haji umrah.

*Keempat*, Skripsi yang ditulis oleh Revi Rahadian Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Prima di PT. Manajemen Mihrab Qalbi Jakarta Selatan.”<sup>24</sup> Latar belakang dalam penelitian ini bahwa pelanggan merupakan alasan adanya usaha kita, karena begitu besarnya pengaruh pelanggan terhadap bisnis maka perlu ditingkatkan kepuasan pelanggan atau jamaah melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik menjadi ciri khas dan pembeda antara produk yang kita tawarkan dengan produk yang beredar dan pelayanan yang memuaskan hati pelanggan bisa menjadi iklan untuk membesarkan produk kita karena iklan dari mulut ke mulut memiliki daya tarik yang sangat kuat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data yang digunakan berupa data primer dan sekunder sedangkan kuisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan proses penghitungan

---

<sup>24</sup>Revi Rahadian, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Prima di PT. Manajemen Mihrab Qalbi Jakarta Selatan”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah , Jakarta, 2016, hal 2-3.

dari kuisioner tersebut menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini terkait kepuasan jamaah yaitu sudah sangat baik, hal ini terlihat dari indeks kepuasan jamaah. Persamaan skripsi ini yaitu sama-sama membahas mengenai tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan biro haji umrah. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada proses pengambilan data, penelitian yang dilakukan oleh Revi Rahadian menggunakan populasi dan sample sedangkan pengambilan data yang dilakukan penulis menggunakan populasi.

## G. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk menggambarkan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan. Jujun S. Soerya Sumatri mengatakan bahwa:

“Pada hakikatnya memecahkan masalah adalah dengan menggunakan pengetahuan ilmiah sebagai dasar argumen dalam mengkaji persoalan agar kita mendapat jawaban yang dapat diandalkan. Dalam hal ini kita menggunakan teori-teori ilmiah sebagai alat bantu kita dalam memecahkan permasalahan”.<sup>25</sup>

Dalam hal ini terdapat 4 teori yang akan dibahas yaitu: teori haji dan umrah, teori biro haji dan umrah, teori pelayanan bimbingan ibadah haji dan umrah, teori kepuasan.

### 1. Teori Haji dan Umrah

#### a. Pengertian Haji dan Umrah

Haji menurut bahasa berarti maksud atau niat, sedangkan secara istilah adalah bermaksud ke baitullah disertai perbuatan-

---

<sup>25</sup>Jujun S. Soerya Sumatri, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Sinar Harapan, 1978), hal 316.

perbuatan yang telah ditentukan.<sup>26</sup> Umrah secara bahasa berasal dari kata *i'timar* yang mempunyai arti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthowaf, kemudian sa'i antara shafa dan marwah, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wuquf di arafah. Sedangkan secara istilah umrah berarti berkunjung ke baitullah untuk melakukan ihram dari miqat, tawaf, sa'i dan tahallul demi mengharap ridha Allah Swt.<sup>27</sup>

b. Rukun haji dan umrah

Rukun menurut bahasa adalah tiang penunjang (*ma yuqowwiyu bihi*), bagian, unsur, elemen. Sedangkan secara istilah berarti unsur yang menunjang berdirinya sesuatu karena tegaknya sesuatu itu penunjangnya bukan karena berdirinya.<sup>28</sup> Rukun haji ada empat macam yaitu ihrom, thowaf, sa'I, dan tahallul sedangkan rukun umrah ada lima macam yaitu ihrom, thowaf, sa'I, tahallul, tertib

c. Wajib haji dan umrah

Wajib haji dan umrah secara bahasa berarti *tsabata lazima* (keharusan dan kepastian) sedangkan secara istilah berarti rangkaian amalan ibadah haji dan umrah yang apabila ditinggalkan dapat diganti dengan dam (denda) yang berakibat tidak batal haji. Yang termasuk dalam wajib haji ada lima yaitu ihram, mabit di musdzalifah, melontar jumroh aqobah pada tanggal 10 dzulhijah, mabit

---

<sup>26</sup>Laode, Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari, *Jurnal Al-Kitabah*, Vol 4, No 1, tahun 2018, hal 119.

<sup>27</sup>Tata Sukayat, Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hal 24.

<sup>28</sup>Haddad 'Ulum Harahap, Peran Penyelesaian Dam Terhadap Status Hukum Pelaksanaan Haji, *Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Kemasyarakatan*, Vol 16, No 2, tahun 2017, hal 101-103.

di mina, melontar jumroh pada hari tasyriq, dan menjauhi larangan ihram. Dan yang termasuk wajib umrah ada dua macam yaitu ihrom dari miqot dan menghindari semua larangan ihram.<sup>29</sup>

## 2. Teori Biro Perjalanan Haji dan Umrah

Menurut Yoeti biro perjalanan adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.<sup>30</sup> Sedangkan biro perjalanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan biro perjalanan umrah.

Biro perjalanan haji dan umrah adalah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umrah. Dan adapun biro perjalanan yang menginginkan dapat memberangkatkan haji khusus, maka biro tersebut harus sudah berbentuk PT atau setidaknya CV serta memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah dan memenuhi persyaratan menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi: pendaftaran, bimbingan ibadah haji khusus, transportasi jamaah haji khusus, akomodasi

---

<sup>29</sup>Al Robbaniy Yahya bin syafi'I An Nawaiy, "Al Idhoh Fi Manasiki al Hajji Wa al Umrah " (Makkah al mukaromah: Al Amdariyah, 1994), hal 387. Lihat dalam Haddad 'Ulum Harahap, Peran Penyelesaian Dam Terhadap Status Hukum Pelaksanaan Haji, *Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Kemasyarakatan, Vol 16, No 2*, tahun 2017.

<sup>30</sup>Oka A, Yoeti, *Tours and Travel Marketing* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), Lihat dalam Ahmad Humaidy BJ, "Analisis Kinerja Travel Pelaksanaan Haji dan Umrah di Kota Makassar", *Skripsi*, (Makassar: Prodi Hukum Acara Peradilan dan Kekeluargaan Jurusan Peradilan Pada Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alaudin Makassar, 2017), hal 11. Diakses pada tanggal 13 November 2019 pukul 12:22 WIB.

dan konsumsi di Arab Saudi, kesehatan jamaah haji khusus, perlindungan jamaah dan petugas haji khusus, administrasi dan dokumen haji.<sup>31</sup>

### 3. Teori Pelayanan bimbingan ibadah haji dan umrah

Kasmir mengatakan bahwa pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>32</sup> Sedangkan bimbingan berarti pemberian bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang secara terus menerus dan sistematis.<sup>33</sup> Jadi yang dinamakan pelayanan bimbingan ibadah haji dan umrah merupakan suatu tindakan pemberian bantuan terkait persoalan haji umrah kepada jamaah sehingga menimbulkan kepuasan pada pelanggan. Untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan yang tertera dalam UU No 13 Tahun 2008 suatu lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah harus memberikan pelayanan yang serupa seperti: Administrasi pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak terjadi kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.

Bimbingan manasik haji dan umroh yang dilakukan dalam 3 bagian, Transportasi bagian memiliki pengaruh yang cukup besar karena menentukan pelaksanaan ibadah haji, Akomodasi, Konsumsi pada bagian ini juga memiliki pengaruh yang besar karena jamaah akan merasa biaya

---

<sup>31</sup>Ahmad Humaidy, Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji), *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alaudin Makasar, 2017, hal 15.

<sup>32</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hal 15.

<sup>33</sup>Maslina Daulay, Peran Organisasi Dakwah Dalam Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan, *Hikmah*, Vol 8, No 1, 2014, hal 102.

yang dikeluarkan untuk ibadah haji dan umrah akan seimbang apabila fasilitas yang mereka terima dan rasakan membuat mereka nyaman, Cek kesehatan dilakukan ketika akan berangkat kemudian setelah jamaah sampai di tanah suci dan ketika sudah pulang di tanah air.<sup>34</sup>

#### 4. Teori Kepuasan

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>35</sup> Konsistensi kualitas suatu jasa dapat memberikan keuntungan jangka panjang perusahaan yaitu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan. Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang telah diterima akan membuat pelanggan tersebut percaya pada perusahaan dan besar harapan akan menggunakan kembali pelayanan tersebut di masa mendatang.<sup>36</sup> Suatu perusahaan yang menjual jasa (service) maka kualitas pelayanan merupakan kunci sukses utama sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan konsumen karena

---

<sup>34</sup>Furqon Mukminin, Manajemen Pelayanan Biro Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang), *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, 2015), hal 48-49.

<sup>35</sup>Dwi Aliyyah Apriyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 51, No 2, Oktober 2017, hal 3.

<sup>36</sup>Molden Elrado H, Dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepercayaan dan Loyalitas, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 15, No 2, Oktober 2014, hal 4.

melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.<sup>37</sup>

Adapun kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: 1) *Tangible* (bukti lapangan /berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. 2) *Reability* (keandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. 4) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. 5) *Emphaty* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan kemudahan petugas pada saat dihubungi.<sup>38</sup>

## H. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan mempermudah dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika pembahasan kedalam pokok-pokok bahasan yang dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

---

<sup>37</sup>Bayu Prakoso dan Nurhadi, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar di Gresik, *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol 8, No 1, April 2017, hal 25.

<sup>38</sup>Freddy Rangkuti, Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), hal 30. Lihat dalam Dwi Balqis Noviyanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015, hal 23.

BAB I berupa Pendahuluan, Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Literatur Review, dan Sistematika Penulisan.

BAB II berisi tentang kajian teori mengenai Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sesuai dengan judul penelitian ini.

BAB III memaparkan hasil penelitian, yaitu Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Pengumpulan Data, dan Teknis Analisis

BAB IV memuat hasil laporan penelitian tentang penyajian dan analisis data.

BAB V yaitu berisi penutup, dalam bab ini akan disajikan Kesimpulan, Saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Bagian ketiga skripsi ini merupakan bagian akhir yang didalamnya akan disertakan pula Daftar Pustaka, Daftar Riwayat Hidup, dan Lampiran-lampiran yang mendukung.

IAIN PURWOKERTO

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepuasan

##### 1. Pengertian Kepuasan

Kotler mengatakan bahwa kepuasan sebagai bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Sebuah kepuasan bisa berarti persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan pernah merasa puas apabila persepsinya mengungkap bahwa harapannya belum terpenuhi dan seseorang akan merasa puas apabila persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.<sup>39</sup>Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu suatu produk dan produk sendiri bisa berarti barang atau jasa, dalam kaitanya produk bisa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

##### 2. Dimensi Kepuasan Pelayanan dan Jasa

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata tetapi harus mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Adapun dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut:

---

<sup>39</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Majenang: Pustaka El Bayan, 2012), hal 146-147.

a. Tangible (Kemampuan Fisik)

Kemampuan fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal lain yang bersifat fisik. Dalam menjalankan operasional perusahaan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Untuk dapat menyelenggarakan proses pelayanan dengan baik, ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan, antara lain: identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya, sediakan pelayanan yang terpadu, buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen, usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan, layanilah keluhan konsumen secara baik, terus melakukan inovasi, jalin komunikasi dan iteraksi dengan pelanggan.<sup>40</sup>

b. Reability (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan pemenuhan janji dalam pelayanan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan

---

<sup>40</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Majenang: Pustaka El Bayan, 2012), hal 155-156.

konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan produk buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.<sup>41</sup>

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan. Demikian juga Allah telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (QS. Al-Insyirah ayat7).<sup>42</sup>

d. Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah suatu pengetahuan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen yaitu: komunikasi, keamanan, dan kompetensi.

---

<sup>41</sup>Bayu Prakoso dan Nurhadi, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar di Gresik, *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol 8, No 1, April 2017, hal 27.

<sup>42</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Majenang: Pustaka El-Bayan, 2012), hal 152-153.

e. Empathy (Perhatian)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Misalkanya karyawan perusahaan memiliki keramah tamahan dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki jam pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.<sup>43</sup> Dan perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT telah berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ  
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan, Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (QS. An-Nahl ayat 90)

3. Faktor-faktor Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

<sup>43</sup>Molden El Rado, Dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepercayaan dan Loyalitas, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 15, No 2, Oktober 2014, hal 3.

b. Kualitas Pelayanan

Untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.<sup>44</sup>

4. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Lovelock menjelaskan bahwa ada beberapa manfaat kepuasan pelanggan, antara lain: Mengisolasi pelanggan dari pesaing, Dapat

---

<sup>44</sup>Mimi SA, Khairina Natsir, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat, *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol 2, No 1, April 2018, hal 165.

menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, Mengurangi biaya kegagalan, Mendorong pelanggan kembali dan loyalitas, Meningkatkan atau mempromosikan cerita positif, Menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.<sup>45</sup>

#### 5. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

##### a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen, perlu memberikan kesempatan yang luas kepada konsumennya untuk menyampaikan saran pendapat kepada konsumennya. Saran yang digunakan melalui kotak saran, kartu komentar, atau saluran khusus bebas pulsa. Dengan cara seperti ini diharapkan suatu organisasi akan bisa memperbaiki sistem yang kurang baik dan segera mencari solusi yang tepat.

##### b. Ghost shopping

Merupakan salah satu cara untuk memperoleh kepuasan pelanggan dengan menjadikan seseorang sebagai *ghost shopper* untuk bersikap sebagai konsumen atau pembeli ditempat lain yang kemudian temuan-temuan itu dapat segera dilaporkan.

---

<sup>45</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Majenang: Pustaka El-Bayan, 2012), hal 155.

c. Lost costumer analisys

Perusahaan sedianya segera menghubungi konsumen atau langganan yang berhenti atau pindah ke perusahaan lain supaya perusahaan mengetahui alasannya dan segera memperbaiki sistem dan kebijakan yang tepat.

d. Survey kepuasan konsumen

Umumnya banyak penelitian tentang kepuasan konsumen melalui survey, baik via post, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survey perusahaan akan mendapatkan umpan balik atau tanggapan dari konsumen sebagai bukti bahwa perusahaan peduli terhadap konsumennya.<sup>46</sup>

Sedangkan cara mengukur kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan survey kepuasan pelanggan.

## **B. Pelayanan Haji dan Umrah**

### **1. Pelayanan**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dan pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan

---

<sup>46</sup>Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Majenang: Pustaka El Bayan, 2012), hal 158.

menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian atau pengikutsertaan ulang yang lebih sering.<sup>47</sup>

b. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono ada beberapa prinsip yang terdapat dalam pencapaian kualitas layanan yang diharapkan:

1) Perencanaan

Kualitas layanan yang baik tidak terjadi dengan sendirinya. Harapan konsumen akan sebuah produk maupun jasa harus diketahui oleh pihak perusahaan dan perencanaan inilah yang nantinya menjadi pedoman dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai kualitas yang diharapkan.

2) Kepemimpinan

Para pemimpin adalah individu-individu yang berperan untuk mengarahkan para pekerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebuah perencanaan yang tidak dibarengi dengan kepemimpinan memadai, maka pencapaian kualitas layanan tersebut tidak akan berdampak besar pada perusahaan.

3) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Dalam hal ini baik manajemen puncak maupun pekerja-pekerja dibawahnya akan selalu merujuk pada dokumen perencanaan sebagai alat untuk

---

<sup>47</sup>Bayu Prakoso dan Nurhadi, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar di Gresik, *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol 8, No 1, 2017, hal 24.

mengukur apakah layanan yang diberikan sekarang sudah sesuai dengan tujuan atau belum.

#### 4) Komunikasi

Kualitas yang sudah direncanakan dengan matang tidak akan tercapai tanpa adanya peran serta dari setiap individu dalam sebuah perusahaan. Dalam hal ini komunikasi menjadi instrument penting dan tidak tergantikan. Sistem informasi yang dibangun harus mudah diakses dan dipelajari oleh setiap pegawai supaya dapat diambil dengan baik.

#### 5) Penghargaan dan Pengukuran

Penghargaan merupakan kompensasi untuk pekerja yang berusaha mewujudkan tujuan atau strategi kualitas yang direncanakan. Namun perlu diperhatikan bahwa penghargaan bisa diberikan apabila kualitas layanan seorang pekerja dapat diukur.

#### 6) Pendidikan

Semua personel perusahaan mulai dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu ditekankan pada pendidikan meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, teknik implementasi strategi kualitas, dan perencanaan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup>Thomas S Kaihatu, dkk, *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), hal 34-36. Lihat dalam Diana “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Kebayoran Baru Pada Tahun 2018”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, hal 19-21.

### c. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam islam kualitas pelayanan terbaik bukan hanya dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen, akan tetapi sebagaimana yang telah difirmankan oleh Allah SWT dalam surat Luqman ayat 18-19.

*Yang artinya “Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan dimuka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri. Dan sederhanakanlah dalam berjalan dan lunakanlah suaramu, sesungguhnya seburuk-buruknya suara adalah suara keledai”.*

Rasulullah SAW pun mengatakan dalam sebuah hadistnya, bahwa setiap pemimpin akan mempertanggung jawabkan apa yang telah dipimpinya, sehingga pemimpin harus menjadi pelayan terbaik untuk yang dipimpinya atau masyarakat. Adapun kiat-kiat membangun citra dimata pelanggan menurut Uswah Rasulullah SAW dalam sebuah perusahaan yaitu penampilan, pelayanan, persuasi, dan pemuasan.<sup>49</sup>

## 2. Haji dan Umrah

### a. Pengertian Haji dan Umrah

Haji secara bahasa berarti berkunjung atau ziarah. Sedangkan secara istilah haji adalah berziarah (berkunjung) ke ka'bah di Makkah al-Mukaramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan ihram, thawaf, sa'i, wukuf di arafah, mabit di musdzalifah dan mina,

---

<sup>49</sup>Dwi Balqis Noviyanti, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015, hal 15.

melontar jumarat, dan tahallul.<sup>50</sup> Umrah secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu. Umrah secara syar'i adalah mengunjungi baitullah di mekkah al-mukaromah untuk mengerjakan thawaf, sa'i antara shafa dan marwa kemudian bercukur atau tahallul.<sup>51</sup>

#### b. Macam-macam Haji

##### 1) Haji Tamattu

Yaitu melaksanakan umrah terlebih dahulu di bulan-bulan haji, lalu tahallul. Kemudian ia berihram haji dari Makkah pada tanggal 8 Dzulhijah (hari tarwiyah) tanpa harus kembali lagi dari miqat semula.

##### 2) Haji Iفراد

Kata ifrad berarti menyendirikan, maksudnya adalah jamaah melaksanakan ibadah haji tanpa melaksanakan umrah dan tidak dikenakan dam. Pelaksanaan haji dengan cara ifrad dapat dipilih oleh jamaah haji yang kedatangannya di Makkah mendekati waktu wuquf kira-kira kurang 5 hari sebelum waktu wuquf.

##### 3) Haji Qiran

Kata qiran berarti bersamaan, maksudnya adalah orang yang melaksanakan haji dan umrah secara bersamaan dengan sekali niat untuk dua pekerjaan tetapi diharuskan membayar dam.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fikih*, (Jakarta: Siraja Prenada Media Grup, 2013), hal 13.

<sup>51</sup> Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia, 2014), hal 54.

<sup>52</sup> Ahmad Kartono dan Sarmidi Husna, *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fikih*, (Jakarta: Siraja Prenada Media Grup, 2013), hal 25-58.

### c. Macam-macam Umrah

Adapun umrah itu sendiri terbagi menjadi dua, berdasarkan waktu pelaksanaannya yaitu umrah wajib dan umrah sunnah:

#### 1) Umrah Wajib

Umrah wajib adalah umrah yang dilaksanakan bersamaan dengan ibadah haji baik haji ifrad, tamattu, dan haji qiran. Serta umrah yang dilaksanakan karena adanya nazar ingin umrah ketika suatu urusannya selesai atau mendapat sesuatu yang diinginkan atau terbebas dari penyakit dan sebagainya.

#### 2) Umrah Sunnah

Umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nadzar.<sup>53</sup>

### d. Syarat Haji dan Umrah

#### 1) Beragama Islam

#### 2) Baligh (Dewasa)

#### 3) Berakal Sehat

#### 4) Merdeka

#### 5) Mampu

---

<sup>53</sup>Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hal 35. Lihat dalam Ahmad Humaidy, *Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makasar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*, *Skripsi*, Jurusan Peradilan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alaudin Makassar, Tahun 2017.

e. Rukun Haji dan Umrah

Rukun merupakan perbuatan dalam ibadah yang tidak boleh sama sekali ditinggalkan atau tidak dilaksanakan. Karena jika salah satu rukun tidak dilaksanakan, maka haji atau umrahnya tidak sah dan tidak dapat ditebus dengan dam.

No	Haji	Umrah
1	Ihram	Ihram
2	Wuquf	-
3	Thawaf	Thawaf
4	Sa'i	Sa'i
5	Tahallul	Tahallul
6	Tertib	Tertib

f. Wajib Haji dan Umrah

Wajib haji dan umrah secara bahasa berarti *tsabata lazima* (keharusan dan kepastian) sedangkan secara istilah berarti rangkaian amalan ibadah haji dan umrah yang apabila ditinggalkan dapat diganti dengan dam (denda) yang berakibat tidak batal haji. Yang termasuk dalam wajib haji ada lima yaitu: ihram, mabit di musdzalifah, melontar jumroh aqobah pada tanggal 10 dzulhijah, mabit di mina, melontar jumroh pada hari tasyriq, dan menjauhi larangan ihram. Dan yang masuk wajib umroh ada dua macam yaitu: ihrom dari miqot dan menghindari semua larangan ihrom.<sup>54</sup>

<sup>54</sup>Al Robbaniy Yahya bin Syafi'i An Nawaiy, Al Idhoh Fi Manasiki al Hajji Wa al Umrah (Makkah al Mukaromah: Al Amdariyah, 1994), hal 387. lihat dalam Hadad 'Ulum Harahap, Peran Penyelesaian Dam Terhadap Status Hukum Pelaksanaan Haji, Al-Razi: *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Kemasyarakatan*, Vol 16, No 2, Tahun 2017.

g. Hukum Umrah

- 1) Menurut Imam Syafi'i dan Ahmad bin Hambal, hukumnya wajib berdasarkan firman Allah SWT:

واتمواالحج والعمرة لله

Artinya: Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah SWT. (QS. Al-Baqoroh: 196)

- 2) Menurut Imam Abu Hanifah dan Maliki, umrah hukumnya sunah muakad, berdasarkan hadist Nabi SAW.

h. Larangan Bagi Jamaah Pria dan Wanita

Dalam ibadah haji dan umrah terdapat larangan-larangan yang harus ditinggalkan. Dan sekiranya terjadi pelanggaran maka akan dikenakan dam (denda). Adapun beberapa larangan yang harus dihindari oleh pria dan wanita yaitu:

- 1) Memotong dan mencabut kuku
- 2) Memotong dan mencukur rambut kepala, mencabut bulu badan dan lainnya, menyisir rambut kepala (karena dikhawatirkan rontok rambutnya)
- 3) Memakai harum-haruman pada badan, pakaian, rambut, kecuali yang telah dipakai sebelum ihram.
- 4) Memburu atau membunuh binatang darat dengan cara apapun selama dalam ihram.
- 5) Melaksanakan pernikahan
- 6) Bersenggama atau bercumbu

7) Memotong atau menebang pohon atau mencabut segala macam tumbuhan di tanah haram.<sup>55</sup>

i. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pelayanan haji dan umrah itu meliputi:

1) Pelayanan

Yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jama'ah. Dalam kamus besar bahasa indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

2) Pembinaan

Yaitu membangun, mengusahakan, dan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah. Pembinaan pelayanan jasa meliputi pengurusan dokumen haji dan umrah, manasik, serta penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan.

3) Perlindungan

Saat menunaikan ibadah haji dan umrah, setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika berada di dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi pada saat jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwanya

---

<sup>55</sup>M, Ali Hasan, *Tuntunan Haji (Suatu Pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hal 39-40.

sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan atau penyelenggara haji dan umrah.<sup>56</sup>

j. Kegiatan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah

Untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan UU Nomor 13 Tahun 2008 maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

1) Administrasi

Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, salah satu bentuk pelayanannya adalah pelayanan administrasi dan pelayanan administrasi dapat dilakukan perusahaan melalui penataan sistem manajemen yang kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan administrasi ibadah haji dan umrah meliputi pendaftaran, pelunasan, pembatalan, keimigrasian, dan proses input data jamaah.<sup>57</sup>

Dan untuk proses input data jamaah sekarang sudah ada sistem yang mengelolanya yaitu Siskohat (sistem komputerisasi haji terpadu) dan Siskopatuh (sistem komputerisasi umrah) dimana sistem ini dirancang tidak hanya untuk melayani pendaftaran secara online dan real time, tetapi lebih jauh lagi mencakup

---

<sup>56</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hal 133-135.

<sup>57</sup>Rini Puji Astutik, "Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umrah di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019, hal 5.

dukungan terhadap seluruh prosesi penyelenggaraan haji dan umrah mulai dari pendaftaran, pemrosesan dokumen, persiapan keberangkatan (embarkasi), monitoring operasional di tanah suci sampai pada proses pemulangan ke tanah air (debarkasi).<sup>58</sup> Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian, dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji dan umrah.

## 2) Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

Dalam hal manasik haji dapat dilakukan 3 bagian yaitu: pra haji /umrah merupakan bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti, bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci yaitu pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji, bimbingan pasca haji yaitu dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

## 3) Transportasi

Untuk masalah transportasi pastinya harus aman, nyaman, dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan

---

<sup>58</sup>Zahrotun Munawaroh Dkk, Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Penyelenggaraan Ibadah haji, *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol 35 No 2, Tahun 2015, hal 228.

dalam melaksanakan haji/umrah karena pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang). Selain itu keselamatan penerbangan menjadi sesuatu yang mutlak harus diperhatikan oleh semua *stakeholder* (pemangku kepentingan) dalam kegiatan angkutan udara baik penumpang maupun barang. Untuk mewujudkan keselamatan penerbangan maka diperlukan kesadaran hukum yang penuh dari semua pihak terkait untuk mematuhi seluruh persyaratan yang mendukung keselamatan penerbangan sebagaimana telah diatur baik dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan maupun peraturan pelaksanaannya serta konvensi-konvensi internasional dibidang penerbangan terutama yang menyangkut keselamatan penerbangan.<sup>59</sup>

#### 4) Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah yaitu akomodasi. Karena akomodasi merupakan wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Sedangkan yang dimaksud akomodasi disini adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai

---

<sup>59</sup>Hasim Purba, Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi Stakeholders Melalui Persiapan Safety Culture, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan Vol 12 No 1 Tahun 2017*, hal 108.

penampungan sementara pada waktu jamaah haji atau umrah di tempat embarkasi atau debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi.

Akomodasi bagi jamaah haji dan umrah merupakan kebutuhan dasar setelah konsumsi dan sandang karena melibatkan dana yang tidak sedikit bahkan dalam komponen BPIH menempati urutan kedua setelah biaya angkatan udara. Fungsi asrama selain sebagai tempat pemulihan kesehatan (*recover*) dan istirahat setelah melakukan perjalanan yang cukup panjang dan melelahkan dari daerah asalnya masing-masing, juga sebagai tempat penyelesaian proses penerbangan untuk ke luar negeri (*check in*). Dan kegiatan selama di asrama haji meliputi penyelesaian dokumen perjalanan paspor haji oleh imigrasi, pemeriksaan barang bawaan oleh bea dan cukai, living cost, pemeriksaan kesehatan akhir dan pemantapan manasik.<sup>60</sup>

Adapun akomodasi dibagi kedalam kelompok besar ada 3 yaitu: 1) Akomodasi komersil yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan (profit) sebesar-besarnya, 2) Akomodasi semi komersil adalah akomodasi yang dibangun dan dioperasikan bukan semata-mata untuk tujuan komersil tetapi juga untuk tujuan sosial, 3) Akomodasi non komersil adalah akomodasi yang dibangun dan dioperasikan

---

<sup>60</sup>Nur Azizah Meirisa Hendarti, "Akomodasi Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, 2018, hal 26-27.

semata-mata untuk tujuan sosial atau bantuan secara cuma-cuma namun khusus untuk golongan atau kalangan tertentu.<sup>61</sup>

#### 5) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jamaah merasa nyaman, dan mereka merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka merasa nyaman.

#### 6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji maupun umrah untuk menjaga agar jamaah haji maupun umrah tetap dalam keadaan sehat, maka ketika sebelum berangkat dilakukan medical check up, dan suntik vaksin meningitis, agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah di tanah suci, serta setelah kembali ke tanah air.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup>I Gusti Ngurah Oka Amerta dan I Gede Sudjana Budhiasa, Pengaruh Kunjungan Wisatawan Domestik, Jumlah Hotel dan Akomodasi lainnya Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Bandung Tahun 2001-2002, *Jurnal Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol 3 No 2, Tahun 2014*, hal 58.

<sup>62</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hal 133-134.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode survey, yaitu suatu penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu dan peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, wawancara terstruktur pada populasi besar maupun kecil.<sup>63</sup> Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik.<sup>64</sup>

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki

---

<sup>63</sup>Nana Darna dan Elin Herlina, Memilih Metode Penelitian Yang Tepat Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen, *Jurnal Ekologi Dan Ilmu Manajemen*, Vol 5 No 1 April 2018, Hal 288.

<sup>64</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 8.

oleh subyek.<sup>65</sup> Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jamaah umrah Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap periode keberangkatan bulan Oktober tahun 2018 berjumlah 45 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dan apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi. Maka sampel yang diambil harus betul-betul *representatif* (mewakili).<sup>66</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah 45 jamaah umrah periode keberangkatan bulan Oktober tahun 2018.

### C. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Jenis teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Jenuh yaitu penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.<sup>67</sup> Dan yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah jamaah umrah Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap periode keberangkatan bulan Oktober tahun 2018.

---

<sup>65</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal 199.

<sup>66</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 81.

<sup>67</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 85.

#### D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai ataupun sifat dari objek yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>68</sup> Adapun variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah:

##### 1. Kuisisioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti populasi yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>69</sup> Sedangkan maksud dari penyebaran kuisisioner ini adalah untuk memperoleh data tingkat kepuasan jamaah umrah periode keberangkatan bulan Oktober tahun 2018 dengan jumlah 45 jamaah.

Kuisisioner penelitian ini terdiri dari 25 item pernyataan dan disusun berdasarkan teori kepuasan dari Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap

---

<sup>68</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal 60.

<sup>69</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal 199.

kinerja yang diharapkan.<sup>70</sup> Setelah adanya teori di atas terdapat 5 aspek indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan jamaah.

a. Indikator angket tentang wujud nyata (Tangible)

No	Indikator	Penjelasan Indikator	No Item
1	Bangunan fisik	Wujud nyata dari gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap	1
2	Fasilitas	Buku-buku yang diberikan sangat membantu jamaah,	17
3	Pelayanan transportasi	Transportasi yang digunakan dalam keadaan baik	11, 16, 20

b. Indikator angket tentang keandalan ( Reability)

No	Indikator	Penjelasan Indikator	No Item
1	Kemampuan Pembimbing	Memberikan proses belajar yang terarah, memberikan jawaban secara jelas dan mampu memberikan penjelasan terkait tempat yang akan dikunjungi.	3, 5, 22
2	Kesiapan Pelayanan	Yaitu adanya proses pengecekan bagasi jamaah	19
3	Ketepatan	Penyesuaian rute perjalanan	21

<sup>70</sup>Dwi Aliyah Apriyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 51, No 2, Oktober 2017, hal 3.

## c. Indikator angket tentang ketanggapan (Responsiveness)

No	Indikator	Penjelasan Indikator	No Item
1	Pelayanan Tanggap	Langsung adanya penanganan dari karyawan ketika jamaah mengalami persoalan	7, 8, 18, 15
2	Pelayanan Cepat	Adanya kemudahan dalam menghubungi karyawan sewaktu dibutuhkan bantuan	9

## d. Indikator angket tentang jaminan (Assurance)

No	Indikator Angket	Penjelasan Indikator	No Item
1	Penyajian Hidangan	Konsumsi yang diberikan sesuai selera rasa jamaah	12, 6
2	Sikap Pelayanan	Memperhatikan kesehatan jamaah dari mulai pemberangkatan sampai pemulangan ke tanah air, pelayan dalam penjemputan baik	13, 24
3	Adanya Kejelasan	Tour leader, tour guide, sudah tersertifikasi dan adanya jaminan yang jelas ketika jamaah gagal berangkat	14,15

## e. Indikator angket tentang empati (Empathy)

No	Indikator	Penjelasan Indikator	No Item
1	Pelayanan Fokus	Adanya pendekatan tour leader kepada jamaah baik	23
2	Pelayanan Tanpa Memandang Status	Adanya sikap ramah tamah dan sabar dalam melayani jamaah	2, 10

## 2. Wawancara

### f. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pencarian data atau informasi mendalam yang diajukan kepada responden atau informan dalam bentuk pertanyaan susulan setelah teknik angket dalam bentuk pertanyaan lisan.<sup>71</sup> Sutrisno Hadi mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu:

#### 1) Wawancara Terstruktur

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

#### 2) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>72</sup> Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah

---

<sup>71</sup>Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal 79.

<sup>72</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 138-140.

wawancara tidak terstruktur, karena peneliti tidak menyiapkan berbagai aspek pertanyaan yang akan dibahas.

## **F. Teknik Pengolahan Data**

Setelah data diperoleh dari lapangan kemudian dikumpulkan, maka tahapan selanjutnya adalah dengan mengolah data yang ada tersebut. Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah:

### **1. Cheking Data**

Pada langkah ini peneliti harus mengecek lagi lengkap tidaknya data penelitian, memilih dan menyeleksi data, sehingga hanya yang relevan saja yang digunakan dalam analisis. Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Meneliti lebih lengkap tidaknya identitas subyek yang diperlukan dalam analisis data. Misalnya: nomor urut, jenis kelamin, asal daerah, pekerjaan dan sebagainya.
- b. Meneliti lengkap tidaknya data, yaitu apakah instrumen pengumpulan data sudah secara lengkap diisi, jumlah lembarannya tidak ada yang lepas atau sobek dan sebagainya.
- c. Cara mengisi jawaban item apakah sudah betul.

### **2. Editing**

Editing adalah teknik pengecekan data yang telah terkumpul, dengan tujuan menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan yang bersifat koreksi. Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Pernyataan, jawaban, catatan, yang tidak jelas diperjelas dan disempurnakan.
  - b. Coretan-coretan, kata sandi atau singkatan diperjelas untuk menghilangkan keragu-raguan terhadap data.
  - c. Mengubah kependekan dari jawaban menjadi kalimat yang lebih bermakna.
  - d. Melihat konsistensi data dengan rencana penelitian.
  - e. Menyeragamkan jawaban responden pada kategori tertentu.
3. Coding

Coding data yaitu mengubah data menjadi kode-kode yang dapat dimanipulasi sesuai dengan prosedur analisis statistic tertentu. Oleh karena itu pemberian kode pada jawaban-jawaban sangat penting untuk memudahkan proses analisis data.

4. Tabulating

Tabulasi yaitu menyajikan data dalam bentuk table-tabel agar mudah dianalisis. Model tabulasi sangat bergantung pada tujuan analisis dan model analisis yang akan digunakan.<sup>73</sup>

## G. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan bentuk data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu

---

<sup>73</sup>Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hal 124-129.

sampel. Analisis deskriptif menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.<sup>74</sup>

Statistik deskriptif merupakan suatu metode untuk memaparkan hasil-hasil penelitian yang telah kita lakukan dalam bentuk statistik populer yang sederhana, sehingga setiap orang dapat lebih mudah mengerti dan mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian.<sup>75</sup>

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner atau angket. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataannya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Dan untuk mengukur validitas ini peneliti menggunakan uji validitas ahli, yang dalam hal ini peneliti meminta bantuan kepada Bapak Muridan, M.Ag. Dari uji tersebut dapat diketahui bahwa semua item pada kuisioner dikatakan valid dengan beberapa catatan.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji dan mengetahui derajat keajegan suatu alat ukur. Suatu sistem instrument dapat dikatakan reliabel jika instrument tersebut memberikan hasil yang tetap walaupun dilakukan dalam beberapa kali dan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.<sup>76</sup> Kemudian hasil

---

<sup>74</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017) hal 126.

<sup>75</sup>Hikmayanti Huwaida, *Statistika Deskriptif*, (Sleman: Percetakan Deepublish, 2019) hal

<sup>76</sup>Purwanto, *Evaluasi Hasil Belajar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal 180.

perhitungan koefisien korelasi *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) diinterpretasikan terhadap koefisien korelasi berikut:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,19	Sangat Rendah
0,20-0,30	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Tinggi
0,80-1,00	Sangat Tinggi

Instrumen bisa dikatakan reliabel jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, hal itu memiliki maksud instrumen yang mempunyai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dikatakan memiliki tingkat reabilitas atau keajegan yang tinggi.

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada setiap variabel dengan bantuan *SPSS versi 21.0 dan Microsoft Excell 2013*.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap	0,89	Reliabel

Sumber: Data primer hasil olahan Komputer *SPSS versi 21.0 dan Microsoft Excell 2013*.

Berdasarkan hasil nilai koefisien *Cronbach's Alpha*, variabel tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap memiliki koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,80$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Untuk hasil kuantitatif menggunakan perhitungan prosentase dari hasil angket. Yang selanjutnya dalam penelitian ini disajikan dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan : N= Jumlah frekuensi atau banyaknya individu

F = Frekuensi yang dicari prosentase

P = Angka prosentase

Adapun prosentase jawaban yang penulis gunakan sebagai berikut:

Prosentase	Skor	Tingkat Kepuasan
81 – 100	5	Sangat Puas
61 – 80	4	Puas
41 – 60	3	Cukup Puas
21 – 40	2	Tidak Puas
0 – 20	1	Sangat Tidak Puas

Setelah dihitung, kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan hasil yang diperoleh di lapangan. Penggunaan analisis data dengan prosentasenya tersebut menggambarkan apakah pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sudah memuaskan jamaah atau belum.

IAIN PURWOKERTO

## **BAB IV**

### **TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PELAYANAN DI AL-MA'WA NU TOUR & TRAVEL CILACAP**

#### **A. Gambaran Umum Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap**

##### **1. Sejarah Berdirinya**

Berawal dari semangat para Ulama Nahdlatul Ulama Cilacap, dalam ikut mendampingi serta membentengi aqidah aswaja warga NU dan jamaah lainnya, terutama alumni jamaah KBIHNU yang akan menunaikan ibadah umrah agar terkawal atau terdampingi hingga di Tanah Suci Mekkah, sehingga pengurus PCNU Cilacap mendirikan travel umrah yang diberi nama AL-MA'WA NU pada bulan Desember 2010. Sebagai upaya untuk melegalkan Al-Ma'wa Nu maka pada tahun 2014 berdirilah badan hukum perseroan terbatas (PT) dengan nama PT. NAHDLATUNA ZADUNA TAQWA. (Terbit pada 22 Mei 2014).

Biro perjalanan umrah dan haji plus Al-Mawa NU Cilacap Tour & Travel yang berkantor pusat di Jl. Raya Kalisabuk KM 15 Kesugihan Cilacap telah berpengalaman memberangkatan ribuan jamaah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu-tamu Allah di Tanah Suci. Biro Haji dan Umroh Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap selalu menawarkan paket pemberangkatan yang menarik, terjangkau dan berkualitas, serta pembimbing yang profesional dan bersertifikat yang ahli di bidangnya. Biro Haji dan Umroh Al-Mawa NU Tour & Travel selalu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas produk layanan dan tidak

menutup adanya saran dan kritik serta melakukan berbagai evaluasi untuk menjadi biro perjalanan yang unggul dan terdepan di Indonesia.<sup>77</sup>

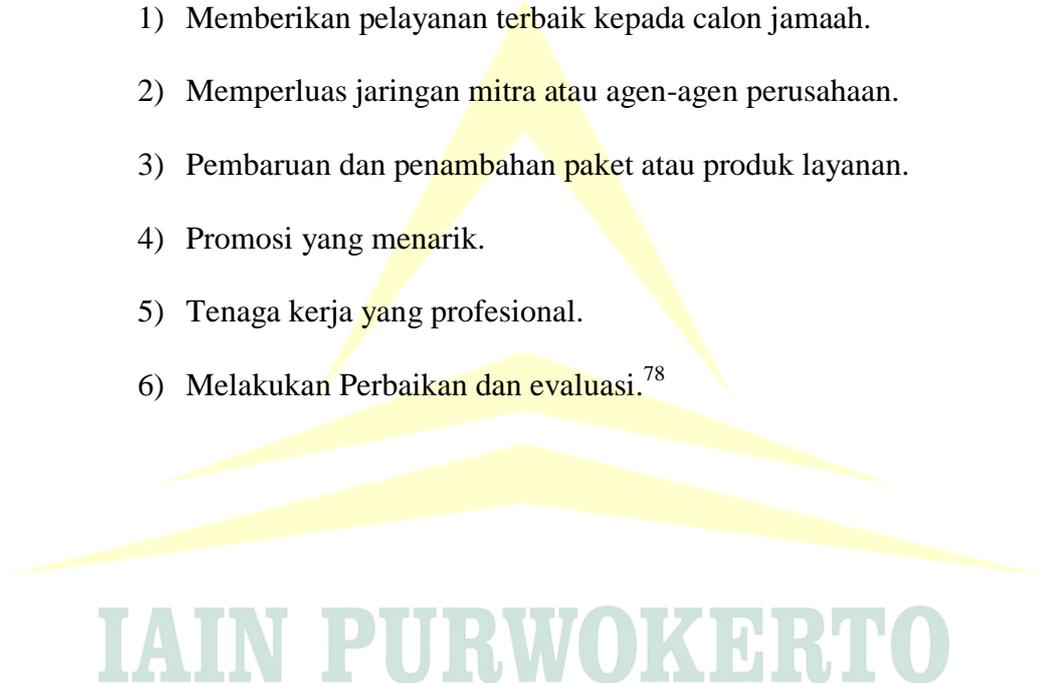
## **2. Visi dan Misi Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap**

### **a. Visi**

Menjadi biro perjalanan yang unggul, terdepan, profesional dan amanah.

### **b. Misi**

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah.
- 2) Memperluas jaringan mitra atau agen-agen perusahaan.
- 3) Pembaruan dan penambahan paket atau produk layanan.
- 4) Promosi yang menarik.
- 5) Tenaga kerja yang profesional.
- 6) Melakukan Perbaikan dan evaluasi.<sup>78</sup>



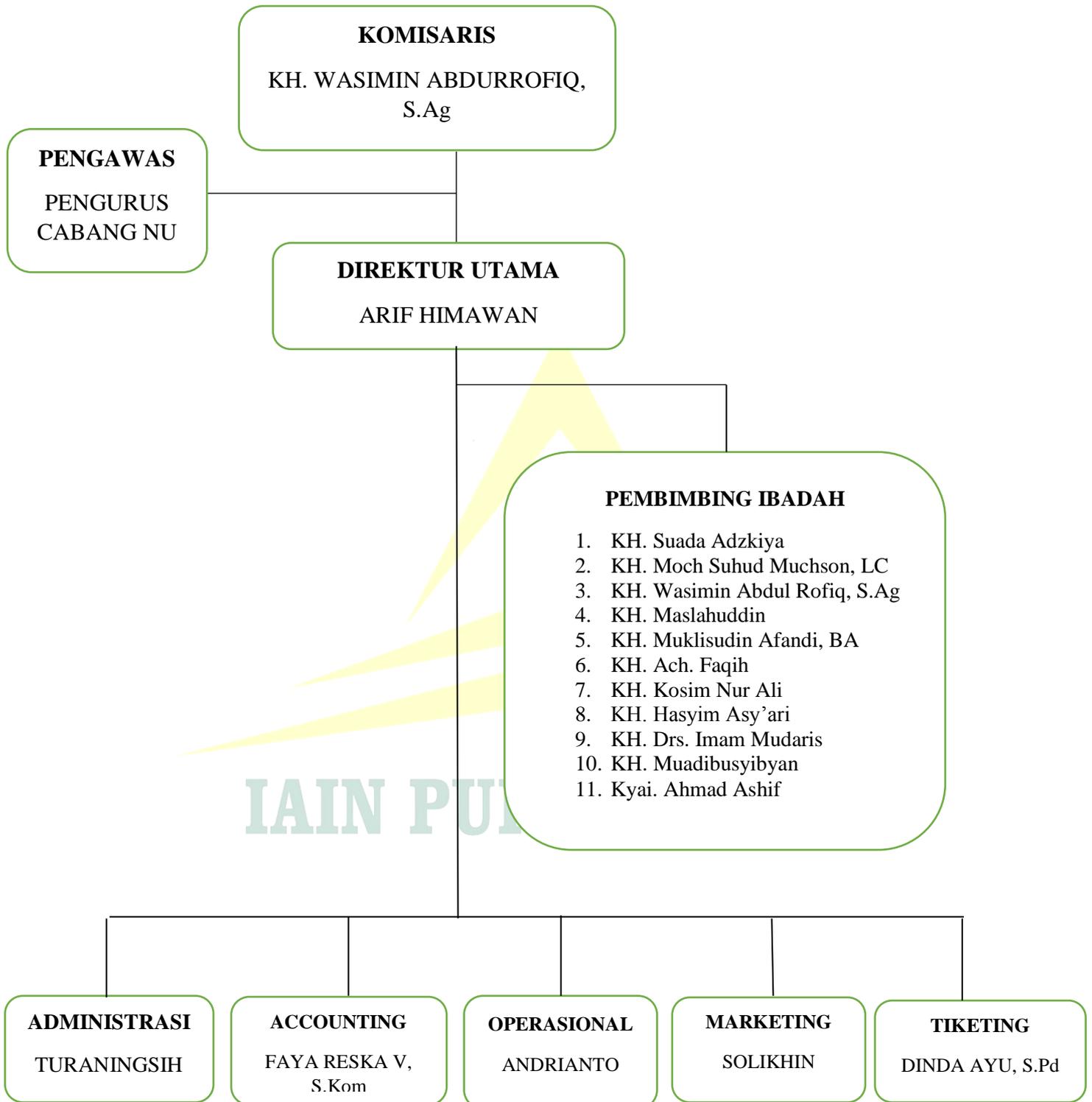
**IAIN PURWOKERTO**

---

<sup>77</sup><https://www.biroumrohcilacap.com>, diakses pada Tanggal 26 Januari 2020 Pukul 10:17

<sup>78</sup>Booklate Al-Ma'wa hal 5.

### 3. Struktur Organisasi



#### 4. Gambaran Umum Layanan

Ada beberapa layanan yang diberikan oleh Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap dalam rangka membantu proses kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan umrah diantaranya:

##### a. Pemeliharaan Kesehatan

Sebelum pemberangkatan umrah para calon jamaah terlebih dahulu melakukan suntik meningitis yang dilakukan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Cilacap Kelas 2 dengan membawa pas foto, foto copy KTP dan foto copy paspor, dan diserahkan bersamaan dengan formulir, kemudian jamaah masuk ke ruang vaksin serta diberi vaksin meningitis. Suntik meningitis adalah vaksin yang disuntikan kepada para calon jamaah haji dan umrah dengan tujuan mencegah penularan *meningitis meningokokus* (radang otak) diantara calon jamaah. Vaksinasi ini sangat penting karena berguna untuk mencegah penularan banyak penyakit seperti: meningitis, tetanus, tubercolusis, hepatitis, HIV/AIDS, Japanese encephalitis, hingga malaria. Setelah proses vaksin meningitis jamaah membayar biaya vaksin meningitis sebesar Rp. 305.000 setelah itu jamaah akan mendapatkan buku kuning.

##### b. Akomodasi

Untuk akomodasi Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap menggunakan hotel bintang empat serta memilih hotel yang dekat dengan masjidil haram dan akomodasi jamaah di Mekkah

menggunakan hotel Elaf al mashaer sedangkan di Madinah menggunakan hotel Al-Mukhtara. Kebanyakan para jamaah dari Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap lebih memilih di hotel yang lantai bawah, hal ini dikarenakan agar jamaah lebih mudah pada saat berangkat ke masjid untuk sholat berjamaah.

c. Transportasi

Dalam hal transportasi pastinya harus memperhatikan keamanan dan kenyamanan jamaah, serta kelancaran selama perjalanan. Untuk proses penerbangan jamaah ke Arab Saudi Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap menggunakan pesawat Saudi Arabia. Selain itu pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap juga selalu memantau penerbangan pesawat melalui aplikasi flight radar sehingga bisa mengetahui secara pasti pesawat sampai di tempat tujuan, dengan seperti itu pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap akan dengan mudah memberi kabar kepada keluarga jamaah.

d. Konsumsi

Untuk persoalan konsumsi jamaah sudah termasuk dalam tanggung jawab travel, makanan yang disajikan sesuai dengan standar gizi dan higienis dan untuk masalah rasa juga disesuaikan dengan keinginan jamaah yaitu selera rasa masakan Indonesia.

Selain itu Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap juga menyediakan beberapa produk unggulan seperti: umrah regular, umrah plus, haji plus, dan tour muslim. Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap

juga memiliki 2 program tabungan umrah yakni tabungan umrah harian dan tabungan umrah simantab. Tabungan umrah harian merupakan tabungan yang pelaksanaannya dengan cara jamaah menabung setiap harinya sebesar Rp. 25.000 selama 36 bulan dan pada umumnya untuk tabungan harian ini lebih diminati oleh kalangan penjual di pasar. Sedangkan yang dinamakan tabungan umrah simantab merupakan tabungan yang pelaksanaannya dengan cara jamaah menabung setiap bulanya sebesar Rp. 750.000 selama 36 bulan dan untuk proses penabungannya menggunakan nomor virtual account (Briva) yang bekerja sama dengan BRI Cilacap dan untuk tabungan simantab sendiri lebih diminati oleh kalangan pegawai. Tujuan dari adanya tabungan tersebut adalah untuk membantu memberi solusi kepada jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah agar terasa lebih ringan.

#### **5. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah**

Bimbingan yang bersifat langsung diberikan kepada jamaah haji dan umrah adalah manasik haji dan umrah. Menurut D. Ketut Sukardi, bimbingan adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada seseorang agar mampu mengembangkan potensi (bakat, minat, dan kemampuan) yang dimiliki mengenai dirinya sendiri dalam mengatasi persoalan-

persoalan sehingga bisa bertanggung jawab tanpa bergantung kepada orang lain.<sup>79</sup>

Manasik adalah tata cara dan peragaan pelaksanaan ibadah haji maupun umrah sesuai syariah, dan merupakan hak yang tidak bisa diabaikan bagi seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah. Serta dilakukan sebelum perjalanan haji, adanya manasik haji dan umrah bertujuan agar para calon jamaah haji atau umrah memahami tata cara pelaksanaan dan aturan-aturan dasar ibadah haji dan umrah. Selain itu diberikan juga pengetahuan dasar mengenai haji dan umrah, seperti aturan berpakaian, cara memakai kain ihrom, bahasa arab dasar, dan amalan-amalan sunah.<sup>80</sup> Dalam penyelenggaraan manasik di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap dilakukan sebanyak tiga kali dan dalam waktu 3 kali manasik tersebut ada beberapa pembagian yaitu: untuk manasik pertama dan kedua merupakan pemberian materi terkait fiqh ibadah yang meliputi syarat, rukun, dan wajib umrah, dijelaskan juga mengenai tempat-tempat bersejarah yang berada di Mekkah dan Madinah serta menjelaskan mengenai tempat-tempat yang akan di ziarahi oleh jamaah. Kemudian untuk manasik yang ketiga jamaah langsung melakukan praktik kegiatan yang akan dilakukan selama menjalankan ibadah umrah dan praktik tersebut diawali ketika jamaah memakai pakaian ihrom, hingga proses tahallul.

---

<sup>79</sup>Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Teori Konseling*, (Denpasar: Ghalia Indonesia, 1984), hal 17.

<sup>80</sup>Japeri, Pengaruh Predikat Haji Mabrur Terhadap Motivasi Manasik Calon Jamaah Haji, *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2, No 1, Tahun 2017, hal 3.

## 6. Gambaran Umum Gedung

Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap merupakan biro travel haji dan umrah yang berada di Jl. Raya Kalisabuk KM 15 Kesugihan Cilacap, gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap juga bersebelahan dengan Kantor Pimpinan Cabang Nahdlatul Ulama Kesugihan Cilacap. Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap memiliki dua lantai dengan pembagian lantai bawah merupakan ruang admin, marketing, accounting, ruang tamu dan ruang tengah serta 2 kamar mandi dan wc, kemudian untuk lantai atas terdapat ruang direktur, tempat sholat, ruang rapat, dan terdapat 3 kamar mandi beserta wc, dan juga terdapat ruang untuk santai, Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap juga bersebelahan dengan BMT NU Cilacap.

### B. Analisis Data Penelitian

#### 1. Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Layanan di Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap

Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner pada jamaah terkait layanan yang diberikan oleh Biro Haji dan Umrah Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap maka peneliti mendapatkan hasil data sebagai berikut:

##### a. Berwujud (*Tangible*)

Pada kuisisioner, peneliti memasukan 6 bentuk pernyataan berwujud, berikut ini hasil temuan yang diperoleh peneliti dengan keterangan jawaban, **SP** untuk "**Sangat Puas**", **P** untuk "**Puas**", **CP** untuk "**Cukup Puas**", **TP** untuk "**Tidak Puas**", dan **STP** untuk "**Sangat Tidak Puas**".

Tabel 1.1

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	Jumlah
1	Gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat layak dan nyaman	46,7% 21 orang	53,3% 24 orang	0%	0%	0%	100%
2	Pada saat manasik pembimbing menunjukan gambar atau alat peraga secara jelas kepada jamaah.	51,1% 23 orang	42,2% 19 orang	6,7% 3 orang	0%	0%	100%
3	Fasilitas akomodasi yang diberikan sangat nyaman dan memuaskan.	57,8% 26 orang	35,5% 16 orang	6,7% 3 orang	0%	0%	100%
4	Pelayanan transportasi (bus) dalam perjalanan baik.	51,1% 23 orang	48,9% 22 orang	0%	0%	0%	100%
5	Buku-buku yang diberikan dari Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat membantu jamaah.	71,1% 32 orang	28,9% 13 orang	0%	0%	0%	100%
6	Pelayanan transportasi (pesawat) dalam perjalanan baik.	53,3% 24 orang	46,7% 21 orang	0%	0%	0%	100%

Pada soal no 1 kategori aspek Tangible untuk gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat layak dan nyaman menjelaskan 46,7% atau 21 orang menyatakan sangat puas dengan alasan karena gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap bersih dan

penataan ruang yang strategis sehingga terasa nyaman.<sup>81</sup> 53,3% atau 24 orang menyatakan puas dengan alasan gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap bersih serta adanya AC disetiap ruangan mulai dari ruang accounting, administrasi, marketing, ruang rapat, dll sehingga pada saat jamaah sedang mengurus pendaftaran umrah merasakan suasana yang nyaman karena tidak merasa engap.<sup>82</sup> 0% menyatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas bahwa Gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat layak dan nyaman.

Soal no 2 kategori aspek Tangible, pada saat manasik pembimbing menunjukkan gambar atau alat peraga secara jelas kepada jamaah menjelaskan 51,1% atau 23 orang menyatakan sangat puas dengan alasan jamaah menjadi lebih paham ketika langsung dipraktekan menggunakan alat peraga sehingga tidak hanya teori yang didapat tetapi langsung belajar diaplikasikan.<sup>83</sup> 42,2% atau 19 orang menyatakan puas dengan alasan jamaah menjadi lebih bersemangat untuk mengikuti manasik.<sup>84</sup> 6,7 % atau 3 orang menyatakan cukup puas dengan alasan untuk lebih fokus terlebih dahulu pada materi baru dipraktekan. 0% menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

---

<sup>81</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 pukul 14:00 WIB.

<sup>82</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 pukul 10:00 WIB.

<sup>83</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 11:00 WIB.

<sup>84</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas bahwa pada saat manasik pembimbing menunjukkan gambar atau alat peraga secara jelas kepada jamaah.

Soal no 3 kategori aspek Tangible untuk fasilitas akomodasi yang diberikan sangat nyaman dan memuaskan, menjelaskan 57,8% atau 26 orang menyatakan sangat puas dengan alasan pemilihan kamar hotel pada lantai yang bawah sehingga memudahkan jamaah pada saat pergi ke masjid untuk solat berjamaah.<sup>85</sup> 35,5% atau 16 orang menyatakan puas dengan alasan pelayanan dari hotel yang dipilih sangat baik sehingga jamaah merasa nyaman. 6,7% atau 3 orang menyatakan cukup puas dengan alasan jamaah yang masih muda lebih menginginkan kamar hotel yang berada di lantai atas karena pemandangan di atas jauh lebih indah.<sup>86</sup> 0% menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas jamaah puas dengan fasilitas akomodasi yang diberikan sangat nyaman dan memuaskan.

Soal no 4 pada aspek Tangible terkait dengan pelayanan transportasi (bus) dalam perjalanan baik, menjelaskan 51,1% atau 23 orang menyatakan sangat puas dengan alasan laju kendaraan tidak ugal-ugalan.<sup>87</sup> 48,8% atau 22 orang menyatakan puas dengan alasan

---

<sup>85</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>86</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>87</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

bus dilengkapi dengan pengharum ruangan dan AC sehingga tidak engap.<sup>88</sup> 0% menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas jamaah puas dengan pelayanan transportasi (bus) dalam perjalanan baik.

Soal no 5 pada aspek Tangible terkait dengan buku-buku yang diberikan dari Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat membantu jamaah, menjelaskan 71,1% atau 32 orang menyatakan sangat puas dengan alasan buku-buku tersebut bisa mempermudah jamaah untuk memahami doa-doa yang dibaca pada saat umrah.<sup>89</sup> 28,9% atau 13 orang menyatakan puas dengan alasan memudahkan jamaah dalam menghafal doa-doa.<sup>90</sup> 0% menyatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas dan puas dengan buku-buku yang diberikan dari Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat membantu jamaah.

Soal no 6 pada aspek Tangible terkait dengan pelayanan transportasi (pesawat) dalam perjalanan baik, menjelaskan 53,3% atau 24 orang menyatakan sangat puas dengan alasan pesawat tidak ada transit sehingga langsung landing di bandara Jeddah.<sup>91</sup> 46,7% atau 21 orang menyatakan puas dengan alasan jamaah merasa nyaman dengan

---

<sup>88</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>89</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>90</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>91</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

pesawat yang digunakan yaitu Saudi Arabia.<sup>92</sup> 0% menyatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas dan puas dengan pelayanan transportasi (pesawat) dalam perjalanan baik.

b. Keandalan (*Reability*)

Pada kuisisioner, peneliti memasukan satu bentuk pernyataan keandalan berikut ini hasil temuan yang diperoleh peneliti dengan keterangan jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.2

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	Jumlah
1	Pembimbing memberi jawaban secara jelas ketika terdapat pertanyaan dari jamaah pada waktu manasik.	35,52% 16 orang	37,74% 17 orang	13,32% 6 orang	11,1% 5 orang	0%	100%
2	Pembimbing selalu memberikan proses belajar manasik yang terarah.	46,62% 21 orang	28,86% 13 orang	6,66% 3 orang	8,88% 4 orang	8,88% 2 orang	100%
3	Mengatur check in dan menghendel bagasi baik.	35,52% 16 orang	42,18% 19orang	13,32% 6 orang	0%	0%	100%
4	Selama dalam perjalanan tour leader menyesuaikan rute perjalanan.	48,84% 22 orang	35,52% 16 orang	8,88% 2 orang	6,66% 3 orang	8,88% 2 orang	100%
5	Tour leader menjelaskan destinasi atau tempat yang akan	31,08% 14 orang	42,18% 19 orang	11,1% 5 orang	8,88% 2 orang	8,88% 2 orang	100%

<sup>92</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

	dikunjungi.						
--	-------------	--	--	--	--	--	--

Pada soal no 1 aspek Reability terkait dengan pembimbing memberikan jawaban secara jelas ketika terdapat pertanyaan dari jamaah pada waktu bimbingan manasik, menjelaskan 35,52% atau 16 orang menyatakan sangat puas dengan alasan agar jamaah menjadi lebih paham dengan materi yang dirasa jamaah belum memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing.<sup>93</sup> 37,74% atau 17 orang menyatakan puas dengan alasan merasa puas dengan jawaban yang disampaikan oleh pembimbing.<sup>94</sup> 13,32% atau 6 orang menyatakan cukup puas dengan alasan terkadang jamaah masih saja kurang paham dengan jawaban yang disampaikan.<sup>95</sup> 11,1% atau 5 orang menyatakan tidak puas dengan alasan jamaah masih kurang puas dengan jawaban yang disampaikan.<sup>96</sup> dan 0% sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah umrah puas terkait Pembimbing memberi jawaban secara jelas ketika terdapat pertanyaan dari jamaah pada waktu bimbingan manasik.

---

<sup>93</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>94</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>95</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>96</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

Pada soal no 2 pernyataan pembimbing selalu memberikan proses belajar manasik yang terarah, menjelaskan 46,6% atau 21 orang menyatakan sangat puas dengan alasan jamaah menjadi lebih fokus.<sup>97</sup> 28,86% atau 13 orang menyatakan puas dengan alasan materi yang dipelajari lebih fokus karena tidak melebar ke materi yang lain. 6,66% atau 3 orang menyatakan cukup puas dengan alasan jamaah menginginkan adanya sedikit refreshing agar tidak tidak jenuh.<sup>98</sup> 8,88% atau 2 orang menyatakan tidak puas dengan alasan jamaah merasa bosan.<sup>99</sup> 8,88% atau 2 orang menyatakan tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah umrah sangat puas dengan pernyataan pembimbing selalu memberikan proses belajar manasik yang terarah

Pada soal no 3 pernyataan mengatur check in dan menghendel bagasi baik, menjelaskan 35,52% atau 16 orang menyatakan sangat puas dengan alasan barang bawaan jamaah menjadi lebih terkontrol.<sup>100</sup> 42,18% atau 19 orang menyatakan puas dengan alasan agar tidak ada jamaah yang membawa benda berbahaya selama perjalanan di pesawat.<sup>101</sup> 13,32% atau 6 orang menyatakan cukup puas dengan alasan terkadang jamaah yang sudah lansia jika sedang dicek mereka

---

<sup>97</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>98</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>99</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>100</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>101</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

menginginkan agar bisa melihat lebih jelas sehingga memperlambat kerja handling.<sup>102</sup> 0% tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah umrah puas dengan pernyataan mengatur check in dan menghendel bagasi baik.

Pada soal no 4 pernyataan selama dalam perjalanan tour leader menyesuaikan rute perjalanan, menjelaskan 48,84% atau 22 orang menyatakan sangat puas dengan alasan perjalanan yang dilalui menjadi lebih tertib.<sup>103</sup> 35,52% atau 16 orang menyatakan puas dengan alasan jamaah menjadi lebih mudah dalam membaca rute perjalanan karena dilakukan dengan tertib.<sup>104</sup> 8,88% atau 2 orang menyatakan cukup puas, 6,66% atau 3 orang menyatakan tidak puas, dan 8,88% atau 2 orang menyatakan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah umrah sangat puas dengan pernyataan selama dalam perjalanan tour leader menyesuaikan rute perjalanan.

Pada soal no 5 pernyataan tour leader menjelaskan destinasi atau tempat yang akan dikunjungi, menjelaskan 31,08% atau 14 orang menyatakan sangat puas dengan alasan jamaah menjadi tidak bingung dengan tempat yang akan dikunjungi.<sup>105</sup> 42,18% atau 19 orang menyatakan puas dengan alasan jamaah menjadi mengetahui mengenai

---

<sup>102</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>103</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>104</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>105</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

hal-hal yang berkaitan dengan tempat yang dikunjungi.<sup>106</sup> 11,1% atau 5 orang menyatakan cukup puas, 8,88% atau 2 orang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah umrah puas dengan pernyataan tour leader menjelaskan destinasi atau tempat yang akan dikunjungi.

c. Tanggapan (Responsiveness)

Pada kuisioner, peneliti memasukan satu bentuk pernyataan keandalan berikut ini hasil temuan yang diperoleh peneliti dengan keterangan jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.3

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	Jumlah
1	Dalam melayani calon jamaah karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	37,8% 17 orang	62,2% 28 orang	0%	0%	0%	100%
2	Ketika jamaah sedang mengalami persoalan dan membutuhkan bantuan dari pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap, maka langsung ada penanganan mengenai persoalan tersebut	57,8% 26 orang	42,2% 19 orang	0%	0%	0%	100%
3	Tidak mengalami kesulitan dalam menghubungi karyawan sewaktu dibutuhkan bantuan.	57,8% 26 orang	42,2% 19 orang	0%	0%	0%	100%

<sup>106</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

4	Ketika ada masukan atau kompleknsasi dari jamaah pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap selalu menerima segala kompleknsasi dengan baik.	57,8% 26 orang	42,2% 19 orang	0%	0%	0%	100%
5	Pelayanan handling di bandara dalam mengkoordinasikan jamaah sebelum keberangkatan sangat baik.	62,2% 28 orang	37,8% 17 orang	0%	0%	0%	100%

Soal no 1 aspek Responsiveness karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, menjelaskan 37,8% atau 17 orang mengatakan sangat puas dengan alasan hal tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh jamaah.<sup>107</sup> 62,2% mengatakan puas dengan alasan jamaah lebih merasakan adanya kekeluargaan setelah bergabung dengan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.<sup>108</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah puas dengan pernyataan dalam melayani calon jamaah karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Soal no 2 aspek Responsiveness ketika jamaah sedang mengalami persoalan dan membutuhkan bantuan dari pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap langsung ada penanganan terkait persoalan tersebut, menjelaskan 57,8% atau 26 orang mengatakan sangat puas

<sup>107</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 11:00 WIB.

<sup>108</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020, Pukul 13:00 WIB.

dengan alasan jamaah merasakan adanya rasa kekeluargaan yang erat dengan adanya sikap saling tolong menolong.<sup>109</sup> 42,2% atau 19 orang mengatakan puas dengan alasan layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh jamaah.<sup>110</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas dengan pernyataan ketika jamaah sedang mengalami persoalan dan membutuhkan bantuan dari pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap langsung ada penanganan terkait persoalan tersebut.

Soal no 3 aspek Responsiveness jamaah tidak mengalami kesulitan dalam menghubungi karyawan sewaktu dibutuhkan bantuan, menjelaskan 57,8% atau 26 orang mengatakan sangat puas dengan alasan jamaah merasa lebih diperhatikan.<sup>111</sup> 42,2% atau 19 orang mengatakan puas dengan alasan adanya tanggung jawab dari pihak biro kepada jamaah.<sup>112</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas dengan adanya pernyataan tidak mengalami kesulitan dalam menghubungi karyawan sewaktu dibutuhkan bantuan.

---

<sup>109</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>110</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>111</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>112</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

Soal no 4 aspek Responsiveness menyatakan bahwa ketika ada masukan atau kompleknsasi dari jamaah pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap selalu menerima segala kompleknsasi dengan baik, menjelaskan 42,2% atau 26 orang mengatakan sangat puas dengan alasan tidak ada saling tutup antara pihak biro dengan jamaah.<sup>113</sup> 57,8 mengatakan puas dengan alasan jamaah bebas menyampaikan aspirasinya.<sup>114</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah puas dengan pernyataan bahwa ketika ada masukan atau kompleknsasi dari jamaah pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap selalu menerima segala kompleknsasi dengan baik.

Pada soal no 5 pernyataan pelayanan handling di bandara dalam mengkoordinasikan jamaah sebelum keberangkatan sangat baik, menjelaskan 62,2% atau 28 orang menyatakan sangat puas dengan alasan lebih mempermudah jamaah dalam mengkondisikan barang bawaan.<sup>115</sup> 37,8% atau 17 orang menyatakan puas dengan alasan meminimalisir ketertinggalan barang bawaan jamaah.<sup>116</sup>

---

<sup>113</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>114</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>115</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>116</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

## d. Empathy

Pada kuisioner, peneliti memasukan tiga bentuk pernyataan Empathy berikut ini hasil temuan yang diperoleh peneliti dengan keterangan jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.4

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	Jumlah
1	Pembimbing selalu bersikap ramah dan sabar dalam melakukan bimbingan manasik.	60% 27 orang	40% 18 orang	0%	0%	0%	100%
2	Karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat ramah tamah dalam melayani jamaah.	44,4% 20 orang	55,5% 25 orang	0%	0%	0%	100%
3	Pendekatan tour leader kepada jamaah selama perjalanan baik.	46,7% 21 orang	53,3% 24 orang	0%	0%	0%	0%

Soal no 1 aspek empathy pembimbing selalu bersikap ramah dan sabar dalam melakukan bimbingan manasik, menjelaskan 60% mengatakan sangat puas dengan alasan jamaah merasa sangat dituntun dalam proses bimbingan manasik.<sup>117</sup> 40% atau 18 orang mengatakan puas dengan alasan karena proses mengajarkan kepada orang tua tidak semudah ketika mengajarkan kepada anak-anak, ketika mengajarkan kepada anak-anak langsung nyambung tapi ketika dengan orang tua membutuhkan kesabaran.<sup>118</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas

<sup>117</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>118</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas bahwa pembimbing selalu bersikap ramah dan sabar dalam melakukan bimbingan manasik.

Soal no 2 aspek Empathy karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat ramah tamah dalam melayani jamaah, menjelaskan 44,4% atau 20 orang mengatakan sangat puas dengan alasan jamaah merasa ada kepuasan tersendiri ketika pelayanan yang diberikan dari biro dengan sikap ramah tamah.<sup>119</sup> 55,5% atau 25 orang mengatakan puas dengan alasan jamaah lebih dihormati dan merasa lebih dianggap.<sup>120</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Maka disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas terkait karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat ramah tamah dalam melayani jamaah.

Soal no 3 aspek Empathy pendekatan tour leader kepada jamaah selama perjalanan baik, menjelaskan 46,7% atau 21 orang mengatakan sangat puas dengan alasan jamaah menjadi lebih diperhatikan.<sup>121</sup> 53,3% atau 24 orang mengatakan puas dengan alasan adanya pendekatan tour leader memunculkan adanya rasa keakraban antara pembimbing dan jamaah.<sup>122</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak

---

<sup>119</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>120</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB

<sup>121</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>122</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

puas sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas terkait pendekatan tour leader kepada jamaah selama perjalanan baik.

e. Jaminan (*Assurance*)

Pada kuisioner, peneliti memasukan tiga bentuk pernyataan Assurance berikut ini hasil temuan yang diperoleh peneliti dengan keterangan jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.5

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	Jumlah
1	Kesehatan jamaah sangat diperhatikan oleh pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap baik itu dalam perjalanan menuju tanah suci, sesampainya di tanah suci, maupun pada saat perpulangan jamaah ke tanah air.	51,1% 23 orang	48,9% 22 orang	0%	0%	0%	100%
2	Tour leader, dan tour guide sudah tersertifikasi.	48,9% 22 orang	51,1% 23 orang	0%	0%	0%	100%
3	Terdapat jaminan yang jelas ketika jamaah mengundurkan diri atau gagal berangkat.	77,8% 35 orang	22,2% 10 orang	0%	0%	0%	100%
4	Konsumsi yang diberikan sesuai dengan selera rasa jamaah.	53,3% 24 orang	46,7% 21 orang	0%	0%	0%	100%
5	Pelayanan dan penjemputan jamaah di bandara baik.	44,4% 20 orang	55,5% 25 orang	0%	0%	0%	100%
6	Penyediaan snack dan makanan selama calon jamaah melakukan manasik memuaskan	46,7% 21 orang	53,3% 24 orang	0%	0%	0%	100%

Soal no 1 aspek Assurance untuk kesehatan jamaah sangat diperhatikan oleh pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap, baik itu dalam perjalanan menuju tanah suci, sesampainya di tanah suci, maupun pada saat perpulangan jamaah ke tanah air, menjelaskan 51,1% atau 23 orang mengatakan sangat puas dengan alasan kesehatan jamaah menjadi lebih terkontrol dengan baik.<sup>123</sup> 48,9% atau 22 orang mengatakan puas dengan alasan sedikit mengurangi kekhawatiran keluarga jamaah yang di rumah.<sup>124</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas dengan cara memperhatikan kesehatan jamaah mulai dari di tanah suci hingga sampai ke mekkah.

Soal no 2 aspek Assurance tour leader dan tour guide sudah tersertifikasi, menjelaskan 48,9% atau 22 orang mengatakan sangat puas dengan alasan mengurangi kekhawatiran jamaah terhadap adanya penipuan.<sup>125</sup> 51,1% atau 23 orang mengatakan puas dengan alasan menambah kepercayaan jamaah.<sup>126</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas

---

<sup>123</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>124</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>125</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>126</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB

jamaah sangat puas dengan adanya tour leader serta tour guide yang sudah tersertifikasi.

Soal no 3 aspek Assurance terdapat jaminan yang jelas ketika jamaah mengundurkan diri atau gagal berangkat, menjelaskan 66,7% atau 35 orang mengatakan sangat puas dengan alasan adanya keterbukaan dari pihak biro.<sup>127</sup> 22,2% atau 10 orang mengatakan puas dengan alasan mengurangi tingkat kerugian antara jamaah dan biro.<sup>128</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas dengan adanya jaminan yang jelas tersebut.

Pada soal no 4 pernyataan konsumsi yang diberikan sesuai dengan selera rasa jamaah, menjelaskan 53,3% atau 24 orang menyatakan sangat puas dengan alasan menjadi rasa kepuasan tersendiri bagi jamaah.<sup>129</sup> 46,7% atau 21 orang menyatakan puas dengan alasan memunculkan rasa loyalitas jamaah terhadap biro yang diikuti.<sup>130</sup> 0% mengatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan mayoritas jamaah sangat puas dengan pernyataan konsumsi yang diberikan sesuai dengan selera rasa jamaah.

---

<sup>127</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>128</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>129</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Marmin, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 24 Februari 2020 Pukul 14:00 WIB.

<sup>130</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB

Pada soal no 5 pernyataan pelayanan dan penjemputan jamaah di bandara baik, menjelaskan 44,4% atau 20 orang menyatakan sangat puas dengan alasan jamaah menjadi tidak bingung untuk menemui keluarga yang menjemput karena sudah ada yang mengarahkan.<sup>131</sup> 55,5% atau 25 orang menyatakan puas dengan alasan mempermudah keluarga yang menjemput karena sudah diarahkan untuk bertemu dengan jamaah umrah.<sup>132</sup>

Soal no 6 pada aspek Assurance terkait dengan penyediaan snack dan makanan selama calon jamaah melakukan manasik memuaskan, menjelaskan 46,7% atau 21 orang menyatakan sangat puas dengan alasan karena jenis snack yang diberikan selalu berganti-ganti jenis sehingga jamaah tidak bosan.<sup>133</sup> 53,3% atau 24 orang menyatakan puas dengan alasan pembagian snack disesuaikan dengan kondisi jika pada saat praktek maka ada tambahan makan siang, dan ketika hanya materi hanya snack.<sup>134</sup>

## 2. Analisis Kepuasan Jamaah Umrah

Setelah adanya pemaparan terkait kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Haji dan Umrah Al-Ma'wa NU Tour

---

<sup>131</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Amri, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>132</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

<sup>133</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari Kurniasih, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 13:00 WIB.

<sup>134</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Kamisem, salah satu jamaah umrah periode Bulan Oktober 2018, pada 27 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB.

& Travel Cilacap maka tabel di bawah ini menjelaskan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan jamaah.

No Responden	Tangible						Jumlah	Rata-rata
	A1	A2	A3	A4	A5	A6		
1	5	3	5	4	5	4	26	4,33
2	5	3	5	3	5	4	26	4,33
3	5	3	5	3	3	2	26	4,33
4	5	4	5	4	5	2	27	4,5
5	5	4	5	3	5	4	27	4,5
6	5	4	5	4	3	4	27	4,5
7	5	4	5	4	5	4	27	4,5
8	5	4	5	4	3	4	27	4,5
9	5	4	5	4	5	4	27	4,5
10	5	4	5	4	5	4	27	4,5
11	3	4	4	4	4	4	25	4,16
12	3	4	4	4	4	4	25	4,16
13	3	4	4	4	4	4	25	4,16
14	5	5	4	4	4	4	26	4,33
15	5	5	3	4	4	4	26	4,33
16	4	5	3	4	4	4	25	4,16
17	4	5	3	4	4	4	25	4,16
18	4	5	4	5	4	4	26	4,33
19	4	5	4	5	4	4	26	4,33
20	4	5	4	5	4	1	26	4,33
21	4	5	3	5	5	4	26	4,33
22	4	5	3	5	5	5	27	4,5
23	4	5	3	5	5	5	27	4,5
24	4	5	5	5	5	5	29	4,83
25	4	5	5	5	5	5	29	4,83
26	4	5	5	5	5	5	29	4,83
27	4	5	5	5	5	5	29	4,83
28	4	5	5	5	5	5	29	4,83
29	4	5	5	5	5	5	29	4,83
30	4	4	4	5	5	5	27	4,5
31	5	4	4	4	5	5	27	4,5
32	5	4	4	4	5	5	27	4,5
33	5	4	4	4	4	5	26	4,5

34	4	4	4	4	4	5	25	4,16
35	5	4	4	4	4	5	26	4,33
36	4	4	4	5	4	5	26	4,33
37	5	4	4	5	4	5	27	4,5
38	5	4	4	5	4	5	27	4,5
39	4	5	4	5	4	5	27	4,5
40	4	5	4	5	4	5	27	4,5
41	4	5	4	5	4	5	27	4,5
42	4	5	4	5	4	5	27	4,5
43	4	5	4	5	4	5	27	4,5
44	4	5	4	5	4	5	27	4,5
45	4	5	4	5	4	5	27	4,5
<b>Rata-rata</b>	<b>4,46</b>	<b>4,44</b>	<b>4,28</b>	<b>4,37</b>	<b>4,7</b>	<b>4,4</b>		<b>4,45</b>

NO Responden	Reability					Jml	Rata-rata
	B1	B2	B3	B4	B5		
1	3	4	5	5	4	21	4,2
2	5	4	5	5	2	21	4,2
3	5	4	5	5	2	21	4,2
4	3	4	3	5	4	19	3,8
5	5	1	3	5	4	18	3,6
6	5	4	3	5	4	21	4,2
7	5	4	3	5	4	21	4,2
8	5	1	5	5	4	20	4
9	3	4	5	3	4	19	3,8
10	5	5	5	5	4	24	4,8
11	2	5	5	5	3	20	4
12	5	5	2	3	3	18	3,6
13	5	2	5	5	4	21	4,2
14	2	2	5	5	5	19	3,8
15	5	5	2	5	4	21	4,2
16	5	3	2	5	5	20	4
17	5	3	5	5	4	22	4,4
18	5	5	5	2	1	18	3,6
19	2	3	2	2	4	13	2,6
20	2	5	4	5	4	20	4
21	5	5	4	5	4	23	4,6
22	5	5	4	4	4	22	4,4
23	5	5	4	4	4	22	4,4

24	2	5	4	4	5	20	4
25	4	5	4	5	5	23	4,6
26	4	5	4	5	5	23	4,6
27	4	5	4	4	4	21	4,2
28	4	5	4	4	4	21	4,2
29	4	5	4	4	5	22	4,4
30	4	5	4	5	5	23	4,6
31	4	5	4	4	5	22	4,4
32	4	5	5	4	3	21	4,2
33	4	5	4	4	2	19	3,8
34	4	5	5	5	1	20	4
35	4	5	4	4	5	22	4,4
36	4	4	5	4	5	22	4,4
37	4	4	4	4	5	21	4,2
38	4	4	4	3	5	20	4
39	4	2	4	2	3	15	3
40	3	2	4	3	3	15	3
41	4	1	4	4	5	18	3,6
42	3	4	3	4	2	16	3,2
43	4	4	3	4	1	16	3,2
44	3	1	2	4	5	15	3
45	5	4	5	5	4	23	4,6
<b>Rata-rata</b>	<b>3,66</b>	<b>4,02</b>	<b>3,97</b>	<b>4,44</b>	<b>3,77</b>		<b>3,91</b>

No Responden	Responsiveness					Jml	Rata-rata
	C1	C2	C3	C4	C5		
1	5	3	5	4	5	23	4,6
2	5	3	5	3	5	23	4,6
3	5	3	5	3	3	23	4,6
4	5	4	5	4	5	23	4,6
5	5	4	5	3	5	23	4,6
6	5	4	5	4	3	23	4,6
7	5	4	5	4	5	23	4,6
8	5	4	5	4	3	23	4,6
9	5	4	5	4	5	23	4,6
10	5	4	5	4	5	23	4,6
11	3	4	4	4	4	22	4,4
12	3	4	4	4	4	22	4,4
13	3	4	4	4	4	22	4,4
14	5	5	4	4	4	22	4,4

15	5	5	3	4	4	22	4,4
16	4	5	3	4	4	22	4,4
17	4	5	3	4	4	23	4,6
18	4	5	4	5	4	23	4,6
19	4	5	4	5	4	23	4,6
20	4	5	4	5	4	22	4,4
21	4	5	3	5	5	22	4,4
22	4	5	3	5	5	22	4,4
23	4	5	3	5	5	22	4,4
24	4	5	5	5	5	22	4,4
25	4	5	5	5	5	24	4,8
26	4	5	5	5	5	24	4,8
27	4	5	5	5	5	23	4,6
28	4	5	5	5	5	23	4,6
29	4	5	5	5	5	23	4,6
30	4	4	4	5	5	23	4,6
31	5	4	4	4	5	23	4,6
32	5	4	4	4	5	21	4,2
33	5	4	4	4	4	21	4,2
34	4	4	4	4	4	21	4,2
35	5	4	4	4	4	21	4,2
36	4	4	4	5	4	22	4,4
37	5	4	4	5	4	22	4,4
38	5	4	4	5	4	22	4,4
39	4	5	4	5	4	22	4,4
40	4	5	4	5	4	21	4,2
41	4	5	4	5	4	21	4,2
42	4	5	4	5	4	21	4,2
43	4	5	4	5	4	20	4
44	4	5	4	5	4	20	4
45	4	5	4	5	4	21	4,2
<b>Rata-rata</b>	<b>4,37</b>	<b>4,42</b>	<b>4,42</b>	<b>4,42</b>	<b>4,62</b>		<b>4,44</b>

No Responden	Empathy				
	D1	D2	D3	Jumlah	Rata-rata
1	5	4	5	14	4,66
2	5	4	5	14	4,66
3	5	4	5	14	4,66
4	5	4	5	14	4,66
5	5	4	5	14	4,66
6	5	4	5	14	4,66
7	5	4	5	14	4,66
8	5	4	5	14	4,66
9	5	4	5	14	4,66
10	5	4	5	14	4,66
11	5	4	5	14	4,66
12	5	4	5	14	4,66
13	5	4	5	14	4,66
14	5	4	5	14	4,66
15	5	4	5	14	4,66
16	5	5	5	15	5
17	5	5	5	15	5
18	4	5	5	14	4,66
19	4	5	5	14	4,66
20	4	5	5	14	4,66
21	4	5	5	14	4,66
22	4	5	4	13	4,33
23	4	5	4	13	4,33
24	4	5	4	13	4,33
25	4	5	4	13	4,33
26	4	5	4	13	4,33
27	4	5	4	13	4,33
28	4	5	4	13	4,33
29	4	5	4	13	4,33
30	4	4	4	12	4
31	4	4	4	12	4
32	4	4	4	12	4
33	4	4	4	12	4
34	4	4	4	12	4
35	4	5	4	13	4,33
36	5	5	4	14	4,66
37	5	5	4	14	4,66

38	5	5	4	14	4,66
39	5	5	4	14	4,66
40	5	5	4	14	4,66
41	5	5	4	14	4,66
42	5	5	4	14	4,66
43	5	5	4	14	4,66
44	5	5	4	14	4,66
45	5	5	4	14	4,66
<b>Rata-rata</b>	<b>4,6</b>	<b>4,55</b>	<b>4,46</b>		<b>4,53</b>

No Responden	Assurance					Jml	Rata-rata
	E1	E2	E3	E4	E5		
1	5	4	5	5	4	23	4,6
2	5	4	5	5	4	23	4,6
3	5	4	5	5	4	23	4,6
4	5	4	5	5	4	23	4,6
5	5	4	5	5	4	23	4,6
6	5	4	5	5	4	23	4,6
7	5	4	5	5	4	23	4,6
8	5	4	4	5	4	22	4,4
9	5	4	4	5	4	22	4,4
10	5	4	4	5	4	22	4,4
11	5	4	4	5	4	22	4,4
12	5	4	4	5	4	22	4,4
13	5	4	4	5	4	22	4,4
14	5	4	5	5	4	23	4,6
15	5	4	5	5	4	23	4,6
16	4	4	5	5	4	22	4,4
17	4	4	5	5	4	22	4,4
18	4	5	5	5	4	23	4,6
19	4	5	5	5	4	23	4,6
20	4	5	5	5	4	23	4,6
21	4	5	5	5	4	23	4,6
22	4	5	4	5	4	22	4,4
23	4	5	4	5	4	22	4,4
24	4	5	4	5	4	22	4,4
25	4	5	4	4	4	21	4,2
26	4	5	5	4	5	23	4,6

27	4	5	5	4	5	23	4,6
28	4	5	5	4	5	23	4,6
29	4	5	5	4	5	23	4,6
30	4	5	5	4	5	23	4,6
31	5	4	5	4	5	23	4,6
32	5	4	5	4	5	23	4,6
33	5	4	5	4	5	23	4,6
34	5	4	5	4	5	23	4,6
35	5	4	5	4	5	23	4,6
36	5	4	5	4	5	23	4,6
37	5	4	5	4	5	23	4,6
38	5	4	5	4	5	23	4,6
39	4	4	5	4	5	22	4,4
40	4	4	5	4	5	22	4,4
41	4	5	5	4	5	23	4,6
42	4	5	5	4	5	23	4,6
43	4	5	5	4	5	23	4,6
44	4	5	5	4	5	23	4,6
45	4	5	5	4	5	23	4,6
<b>Rata-rata</b>	<b>4,51</b>	<b>4,51</b>	<b>4,22</b>	<b>4,53</b>	<b>4,44</b>		<b>4,53</b>

Berdasarkan hasil pemaparan dari skor jawaban responden di atas maka, untuk mengetahui secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Haji dan Umrah Al-Ma'wa NU Tour & Travel, peneliti membuat tabel kepuasan jamaah pada tiap-tiap aspeknya untuk mempermudah pembaca. Tabel kepuasan jamaah umrah pada aspek Tangible

No	Pernyataan	Rata-rata Jawaban
A1	Gedung Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat layak dan nyaman.	89,2%
A2	Pada saat manasik pembimbing menunjukan gambar atau alat peraga secara jelas kepada jamaah.	88,8%
A3	Fasilitas akomodasi yang diberikan	85,6%

	sangat nyaman dan memuaskan.	
A4	Pelayanan transportasi (bus) dalam perjalanan baik.	87,4%
A5	Buku-buku yang diberikan dari Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap sangat membantu jamaah.	94,2%
A6	Pelayanan transportasi (pesawat) dalam perjalanan baik.	88,4%
	Tingkat Kepuasan Jamaah	88,93%

Pada tabel kepuasan jamaah di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban yang diberikan oleh para jamaah umrah pada item A1 sebesar 89,2%, item A2 sebesar 88,8%, pada item A3 sebesar 85,6%, pada item A4 sebesar 87,4%, pada item A5 sebesar 94,2%, dan pada item A6 sebesar 88,4%. Dari pemaparan tabel kepuasan jamaah di atas memperoleh prosentase tingkat kepuasan sebesar 88,93% yang artinya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah berada pada skor 5 dengan kategori “sangat puas”.

Tabel kepuasan jamaah umrah pada aspek Reability

No	Pernyataan	Rata-rata Jawaban
B1	Pembimbing memberi jawaban yang jelas ketika terdapat pertanyaan dari jamaah pada waktu bimbingan manasik.	73,2%
B2	Pembimbing selalu memberikan proses belajar manasik yang terarah.	80,4%
B3	Mengatur chek in dan menghendel bagasi baik.	79,4%
B4	Selama perjalanan tour leader menyesuaikan rute perjalanan.	88,8%
B5	Tour leader menjelaskan destinasi atau tempat yang akan dikunjungi.	75,4%
	Tingkat kepuasan jamaah	79,44%

Pada tabel indeks kepuasan jamaah di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban yang diberikan oleh para jamaah umrah pada item B1 sebesar 73,2%, item B2 sebesar 80,4%, item B3 sebesar 79,4%, item B4 sebesar 88,8%, dan item B5 sebesar 75,4%. Dari pemaparan tabel kepuasan jamaah di atas memperoleh prosentase tingkat kepuasan sebesar 79,4% yang artinya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah berada pada skor 4 dengan kategori “puas”.

Tabel kepuasan jamaah umrah pada aspek Responsiveness

No	Pernyataan	Rata-rata Jawaban
C1	Dalam melayani calon jamaah karyawan AL-Ma'wa NU Tour & Travel selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	87,4%
C2	Ketika jamaah sedang mengalami persoalan dan membutuhkan bantuan dari pihak Al-Ma'wa NU Tour & Travel, apakah langsung ada penanganan mengenai persoalan tersebut.	88,4%
C3	Tidak mengalami kesulitan dalam menghubungi karyawan sewaktu dibutuhkan bantuan.	88,4%
C4	Ketika ada masukan atau komplenisasi dari jamaah pihak Al-Ma'wa selalu menerima segala komplenisasi dengan baik.	88,4%
C5	Pelayanan handling di bandara dalam mengkoordinasikan jamaah sebelum berangkat sangat baik.	92,4%
	Tingkat Kepuasan Jamaah	89%

Pada tabel kepuasan jamaah di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban yang diberikan oleh para jamaah umrah pada item C1 sebesar 87,4%, pada item C2 sebesar 88,4%, pada item C3 sebesar

88,4%, pada item C4 sebesar 88,4%, dan pada item C5 sebesar 92,4%. Dari pemaparan tabel kepuasan jamaah di atas memperoleh prosentase tingkat kepuasan sebesar 89% yang artinya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah berada pada skor 5 dengan kategori **“sangat puas”**.

Tabel Kepuasan jamaah umrah pada aspek Empathy

No	Pernyataan	Rata-rata Jawaban
D1	Pembimbing selalu bersikap ramah dan sabar dalam melakukan bimbingan manasik.	92%
D2	Karyawan Al-Ma'wa Nu Tour & Travel Cilacap sangat ramah tamah dalam melayani jamaah.	91%
D3	Pendekatan tour leader kepada jamaah selama perjalanan baik.	89,2%
	Tingkat Kepuasan Jamaah	90,73%

Pada tabel kepuasan jamaah di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban yang diberikan oleh para jamaah umrah pada item D1 sebesar 92%, pada item D2 sebesar 91%, dan pada item D3 sebesar 88,9%. Dari pemaparan tabel kepuasan jamaah di atas memperoleh prosentase tingkat kepuasan sebesar 90,73% yang artinya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah berada pada skor 5 dengan kategori **“sangat puas”**.

Tabel kepuasan jamaah umrah pada aspek Assurance

No	Pernyataan	Rata-rata Jawaban
E1	Kesehatan jamaah sangat diperhatikan oleh pihak Al-Ma'wa baik itu dalam perjalanan menuju tanah suci, sesampainya di tanah suci, maupun pada saat perpulangan jamaah ke tanah air.	90,2%
E2	Tour leader, dan tour guide sudah tersertifikasi.	90,2%
E3	Terdapat jaminan yang jelas ketika jamaah mengundurkan diri atau gagal berangkat.	84,4%
E4	Konsumsi yang diberikan sesuai dengan selera rasa jamaah.	90,6%
E5	Pelayanan dan penjemputan jamaah di bandara baik.	88,8%
	Tingkat Kepuasan Jamaah	88,84%

Pada tabel kepuasan jamaah di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata jawaban yang diberikan oleh para jamaah umrah pada item E1 sebesar 90,2%, pada item E2 sebesar 90,2%, pada item E3 sebesar 84,4%, pada item E4 sebesar 90,6 %, dan pada item E5 sebesar 88,8%.

Dari pemaparan tabel kepuasan jamaah di atas memperoleh prosentase tingkat kepuasan sebesar 88,84% yang artinya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah berada pada skor 5 dengan kategori “**sangat puas**”.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan maka dari penelitian tersebut penulis memperoleh data-data sebagai berikut: hasil analisis tingkat kepuasan jamaah umrah pada aspek tangible memperoleh jumlah prosentase sebesar 88,93%, kemudian untuk aspek reability memperoleh jumlah prosentase sebesar 79,44%, aspek responsiveness memperoleh jumlah prosentase sebesar 89%, aspek empathy memperoleh jumlah prosentase sebesar 90,73% dan untuk aspek yang terakhir yaitu assurance memperoleh jumlah prosentase sebesar 88,84%. Maka dapat disimpulkan bahwa jamaah umrah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat, sebagai berikut:

1. Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap untuk dapat mempertahankan kepercayaan jamaah, dengan cara terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah.
2. Jamaah akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan yang diinginkan, dan dampak dari adanya kepuasan jamaah akan membuat biro haji umrah ini lebih diuntungkan, hal ini dikarenakan banyaknya jamaah yang berbagi pengalaman dengan jamaah

yang lain sehingga hal tersebut menimbulkan ketertarikan sendiri untuk mengikuti perjalanan umrah dengan menggunakan jasa travel tersebut.

3. Untuk para karyawan tetap layani jamaah dengan sikap ramah tamah serta selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Alim, Syaiful. 2018. *Menuju Umrah dan Haji Mabruur*. Yogyakarta: Laksana.
- Apriyani, Dwi, Aliyyah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 51 No 2. Malang: Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Astutik, Rini, Puji. 2019. "Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umrah di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.
- BJ Humaidy, Ahmad. 2017. "Analisis Kinerja Travel Pelaksanaan Haji dan Umrah di Kota Makassar", *Skripsi*, (Makassar: Prodi Hukum Acara Peradilan dan Kekeluargaan Jurusan Peradilan Pada Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alaudin Makassar.
- Booklate PT. Al-Ma'wa Tour And Travel.
- Daulay, Maslina. 2014. Peran Organisasi Dakwah Dalam Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan. *Hikmah/ Vol 8 No 1*.
- Diana. 2018. "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Kebayoran Baru Pada Tahun 2018". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Elin, Herlina dan Nana Darna. 2018. Memilih Metode Penelitian Yang Tepat Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ekologi Dan Ilmu Manajemen. Vol 5 No 1*.
- H, Molden Elrado. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepercayaan dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 15. No 2*.
- Harahap, Haddad, 'Ulum. 2017. Peran Penyelesaian Dam Terhadap Status Hukum Pelaksanaan Haji. *Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Kemasyarakatan. Vol 16 No 2*.
- Ilahi, Wahyu dan M, Munir. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media.

- Irmayani. 2019. Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Pare-Pare). *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah Vol 1 No 1*. Prodi Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. IAIN Pare-Pare.
- Istiatin, dan Eswika, Nilasari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Vol 13 No 1*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
- Japeri. 2017. Pengaruh Predikat Haji Mabruur Terhadap Motivasi Manasik Calon Jamaah Haji. Maqdis: *Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Vol 2. No 1*.
- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Koentjaraningrat. 1989. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramkamedia.
- Kustini, dan Abdul, Aziz. 2017. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Departemen Agama RI Badan Litbang Kehidupan Keagamaan.
- Laode. 2018. Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementrian Agama Kota Kendari. *Jurnal Al-Kitabah. Vol 4 No 1*.
- M, Choirul Arif, A.Halim, Rr Suhartini. 2005. *Manajemen Pesantren*. Yogyakarta: Pustaka Pesantren.
- M, Hikmat Mahi. 2011. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moeloeng, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Noviyanti, Dwi, Balqis. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Nuraddina, Annisa. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Nurhadi dan Bayu, Prakoso. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar di Gresik. *Jurnal Bisnis Indonesia*. Vol 8. No 1.
- Observasi di PT. Al-Ma'wa Tour And Travel Kesugihan Cilacap pada tanggal 23 September 2019 pukul 09:00
- Purba, Hasim. 2017. Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi Stakeholders Melalui Persiapan Safety Culture. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan Vol 12 No 1*.
- Rahadian, Revi. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Prima di PT. Manajemen Mihrab Qalbi Jakarta Selatan". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sadiyah, Dewi, 2015. *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Setiadi, Nugroho J. 2019. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Soehadha, Moh. 2012 *Metode Penelitian Sosial Kualitatif Untuk Studi Agama*. Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Soim, dan Muwahid Shulhan. 2013. *Manajemen Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Teras.
- Sugiyono. 2010. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, Dewa Ketut. 1984. *Pengantar Teori Konseling*. Denpasar: Ghalia Indonesia.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Thomas S Kaihatu. 2018. *Manajemen Komplain*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), hal 34-36. Lihat dalam Diana “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Patuna Mekar Jaya Kebayoran Baru Pada Tahun 2018”.

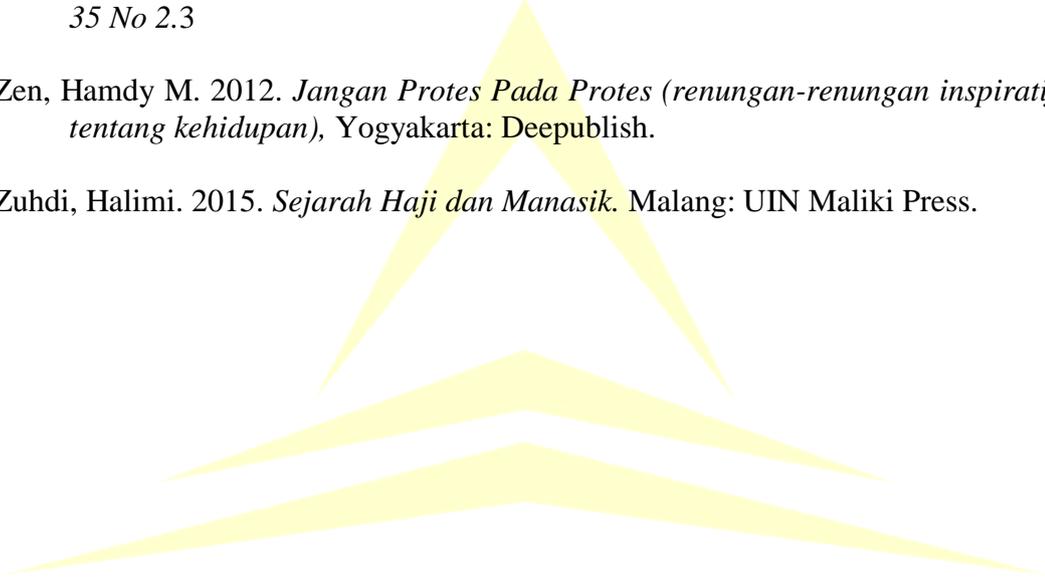
UU No 13 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Yusni, Muhammad, Ali. 2015. Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementrian Agama Kota Samarinda, *eJournal Ilmu Pemerintahan Vol 3 No 1*. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda.

Zahrotun Munawaroh. 2015. Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Dalam Penyelenggaraan Ibadah haji, *Jurnal Ilmu Dakwah. Vol 35 No 2.3*

Zen, Hamdy M. 2012. *Jangan Protes Pada Protes (renungan-renungan inspiratif tentang kehidupan)*, Yogyakarta: Deepublish.

Zuhdi, Halimi. 2015. *Sejarah Haji dan Manasik*. Malang: UIN Maliki Press.



IAIN PURWOKERTO