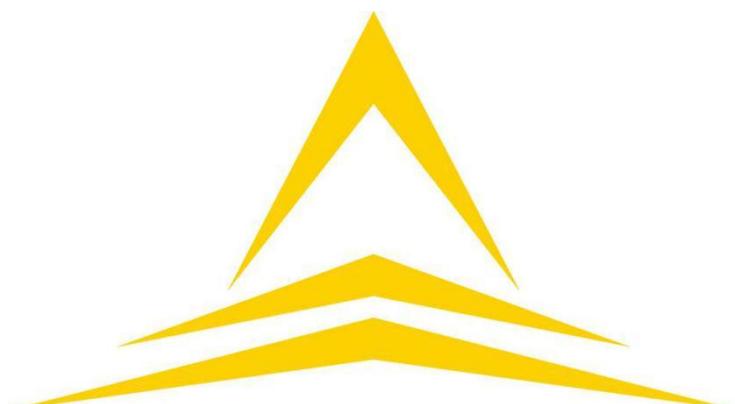


**TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMRAH
TERHADAP PELAYANAN DI AL-MA'WA NU
TOUR & TRAVEL CILACAP**



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**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II LANDASAN TEORI	
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

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.² 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

²Irmayani, 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.³

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.⁴ 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.⁵ pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁶ 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

³Fitra 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.

⁴UU No 13 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

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

⁶Kasmir, *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.⁷

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.⁸ Tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi juga dipandang dari sudut penilaian pelanggan.⁹ Sedangkan yang dimaksud kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.¹⁰ 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)

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

⁸Dipo 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.

⁹Dwi 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.

¹⁰Dwi 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.¹¹ 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

¹¹Freddy 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.¹² 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.¹³ 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

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

¹³Halimi 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 2.¹⁴

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.¹⁵

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

¹⁵Dwi 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.¹⁶ Sedangkan umrah secara bahasa berarti mengunjungi dan secara istilah berarti sengaja mengunjungi ka'bah dengan serangkaian ibadah khusus yang sesuai dengan tuntunan Rasulullah Saw.¹⁷ 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.¹⁸

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.

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

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

¹⁸Kasmir, *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.¹⁹ 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.

¹⁹Oka 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.²⁰

²⁰Dewi 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”.²¹ 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

²¹Diana, “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”.²² 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

²²Annisa 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”.²³Latar 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.

²³Dwi 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.”²⁴ 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

²⁴Revi 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”.²⁵

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-

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

perbuatan yang telah ditentukan.²⁶ 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.²⁷

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.²⁸ 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

²⁶Laode, 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.

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

²⁸Haddad '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.²⁹

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.³⁰ 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

²⁹Al 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.

³⁰Oka 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.³¹

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.³² Sedangkan bimbingan berarti pemberian bantuan kepada seseorang atau sekelompok orang secara terus menerus dan sistematis.³³ 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

³¹Ahmad 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.

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

³³Maslina 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.³⁴

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.³⁵ 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.³⁶ 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

³⁴Furqon 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.

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

³⁶Molden 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.³⁷

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.³⁸

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:

³⁷Bayu 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.

³⁸Freddy Rangkuti, Measuring Customer Statisfaction (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 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”.

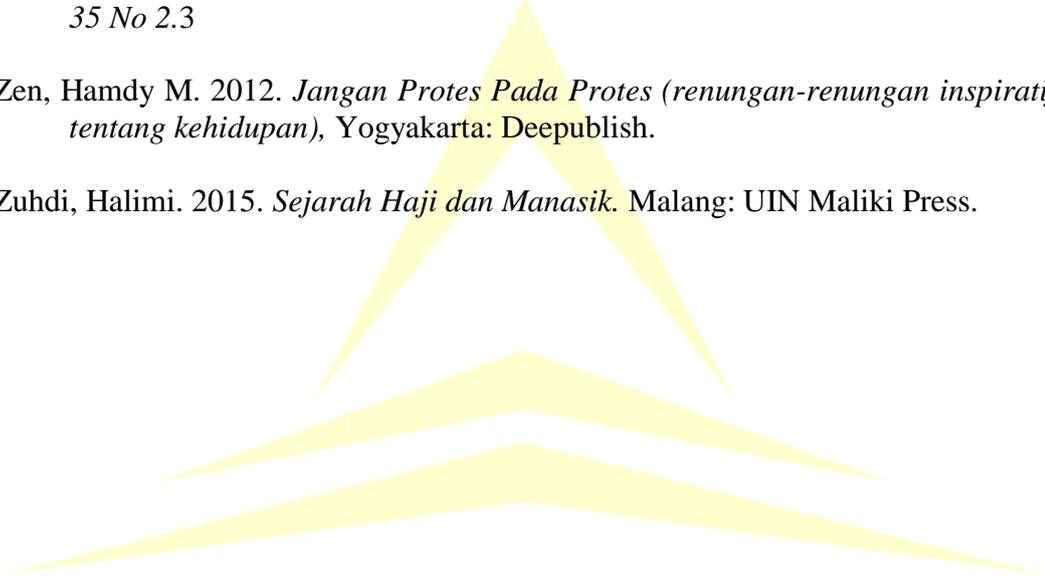
UU No 13 Tahun 2008 Pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

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