

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
TRAVEL MYHAJIUMROH**



**TSANIA PUTRI ATIKA  
1409520018**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tsania Putri Atika  
NIM : 1409520018  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel MyHajiUmroh”.

Adalah benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti/dilakukan sebelumnya. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa skripsi merupakan hasil plagiasi, Saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sebaik-baiknya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Jakarta, 16 Juli 2024



Tsania Putri Atika





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tsania Putri Atika  
NIM : 1409520018  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial  
Alamat email : tsaniaputriatika@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRAVEL MYHAJIUMROH**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juli 2024



(Tsania Putri Atika)








# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab / Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Jakarta



Tirzaus Wajdi, M.A., Ph.D.  
NIP. 198107182008011016

No. Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<b>1. Ketua Sidang</b>  <u>Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par.</u> NIP. 197912082015041001		01 Juli 2024
<b>2. Sekretaris Sidang</b>  <u>Yosi Erfinda, S.ST., M.Par.</u> NIP. 199106292022032009		01 Juli 2024
<b>3. Penguji I</b>  <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 197812152023212009		01 Juli 2024
<b>4. Pembimbing I</b>  <u>Rinie Octaviany Hasan, M.Si., M.M.Par.</u> NIP. 199010292022032003		02 Juli 2024
<b>5. Pembimbing II</b>  <u>Rezka Fedrina, S.ST.Par., M.M.</u> NIP. 197602082008122001		01 Juli 2024

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya” – (QS. Al-Baqarah: 286)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk mengubah dunia” – Nelson Mandela

*Skripsi ini didedikasikan peneliti kepada orang tua, Ayah dan Ibu tercinta, ketulusan hati mereka tidak pernah putus dan semangat yang diberikan tak ternilai. Serta kepada Orang – Orang terdekat yang disayangi, dan untuk Universitas kebanggaanku.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada travel MyHajiUmroh. Metode kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data dari 100 responden yang merupakan konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa Travel MyHajiUmroh. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan teori yang digunakan yaitu teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Hamdan (2018). Hasil penelitian ini yaitu pada Uji F, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel MyHajiUmroh. Variabel yang digunakan yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) dan kepuasan konsumen (Y). Pada hasil Uji T menunjukkan bahwa variabel *tangibles* (X1) dan *assurance* (X4) ditolak karena hasilnya lebih tinggi dari ketentuan *cronbach's alpha* yaitu 0,05, dan variabel *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), dan *empathy* (X5) diterima karena pada hasil Uji T menunjukkan sesuai dengan ketentuan *cronbach's alpha* yaitu lebih rendah dari 0,05. Temuan ini menekankan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan dan mempertahankan konsumen di industri travel umroh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks travel umroh dan memberikan panduan bagi praktisi dalam meningkatkan pengalaman konsumen.

Kata Kunci: Pengaruh; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen; Travel Umroh

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the influence of service quality on consumer satisfaction with MyHajiUmroh travel. The questionnaire method was used to collect data from 100 respondents who were consumers who had used MyHajiUmroh Travel services. The analysis used is multiple linear regression analysis with the theory used, namely the SERVQUAL theory developed by Hamdan (2018). The results of this research, namely the F Test, show that Service Quality has a positive and significant influence simultaneously on Consumer Satisfaction with MyHajiUmroh Travel. The variables used are tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) and consumer satisfaction (Y). The results of the T Test show that the variables tangibles (X1) and assurance (X4) are rejected because the results are higher than the Cronbach's alpha requirement, namely 0.05, and the variables reliability (X2), responsiveness (X3), and empathy (X5) are accepted because The T test results show that it complies with Cronbach's alpha, namely lower than 0.05. These findings emphasize the importance of improving service quality as a strategy to increase customer satisfaction and retain consumers in the Umrah travel industry. It is hoped that this research will contribute to the understanding of the factors that influence consumer satisfaction in the context of Umrah travel and provide guidance for practitioners in improving the consumer experience.*

*Keywords: Influence; Service quality; Consumer Satisfaction; Umrah Travel*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti diberikan kekuatan fisik dan pikiran untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan (D4) diperlukan karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini peneliti membuat skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Travel MyHajiUmroh”, skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Prodi Usaha Perjalanan Wisata pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

Selain itu peneliti juga mendapatkan banyak bantuan dari banyak pihak, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak - pihak yang telah membantu penelitian skripsi, terutama ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua Ayah dan Ibu (Habibah) yang telah memberikan semangat dan perhatian selama penelitian skripsi ini, dan kepada Kakak (Rahma Nurul Ilma) yang juga ikut serta telah membantu dalam mendukung penelitian skripsi;
2. Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par. selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Negeri Jakarta;
3. Bapak Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta;
4. Ibu Rinie Octaviany M.Si, MM.Par. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan nasehat juga motivasi untuk membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi, serta selalu memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses bimbingan;
5. Ibu Rezka Fedrina, SST.Par, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, nasehat dan motivasi selama proses bimbingan sehingga penelitian skripsi ini dapat dengan cepat terselesaikan;
6. Pihak Travel MyHajiUmroh yang membantu peneliti dalam memberikan dan mendukung data yang diperlukan selama penelitian skripsi;



7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan dan keterampilan dalam membantu peneliti selama berada di perkuliahan;
8. Seluruh teman – teman terdekat peneliti yaitu Zahira, Astrid, Siti, Ratu, Nova, Wiwin, Sahara, Ayu, Ika, dan Jannah yang sudah bersedia menjadi tempat berbagi duka, dan selalu memberi dukungan kepada peneliti selama proses penelitian skripsi;
9. Diri sendiri yang sudah berjuang dan berhasil melewati rintangan dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan penelitian skripsi.

Peneliti juga menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, oleh karenanya diharapkan kepada pembaca untuk memberikan masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian skripsi ini. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah berusaha membantu dalam penelitian.

Jakarta, 02 Juni 2024

Peneliti

Tsania Putri Atika

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	15
PENDAHULUAN .....	15
1.1 Latar Belakang .....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II .....	19
TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Kajian Teori .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Berpikir .....	30
2.4 Hipotesis .....	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Objek Penelitian .....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.6 Variabel dan Desain Penelitian.....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.8 Jadwal Penelitian.....	43

BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.2    Deskripsi Data.....	52
4.1    Hasil Penelitian .....	53
4.4    Pembahasan.....	62
BAB V .....	64
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	64
5.1    Kesimpulan .....	64
5.2    Rekomendasi .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jamaah umroh yang menggunakan jasa pelayanan Travel Myhajiumroh.....	16
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert .....	36
Tabel 3.2 Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	43
Tabel 4.1 Group Keberangkatan Umroh Tahun 2023 .....	45
Tabel 4.2 Profil Responden .....	52
Tabel 4.3 Deskripsi Statistik .....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Tangibles</i> .....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Reliability</i> .....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Responsiveness</i> .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Assurance</i> .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Empathy</i> .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Antar Variabel .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian Skripsi

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian Skripsi

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Diagram Profil Responden

Lampiran 5 Hasil Analisis Data Deskriptif

Lampiran 6 Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas *Bivariate Pearson*

Lampiran 8 Hasil Uji *Cronbach's Alpha*

Lampiran 9 Biodata Peneliti

