

**Dari Kepercayaan ke Perjalanan : Faktor – Faktor yang
Memengaruhi *Purchase Intention* dalam Memilih Travel Umroh**



Oleh :

WILDAN MOHAMMAD REZKY

1705621140

SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**From Trust to Travel: Factors Influencing *Purchase Intentions* in
Selecting Umrah Travel Agents**



Intelligentia - Dignitas

By :

WILDAN MOHAMMAD REZKY

1705621140

THESIS

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat beli layanan perjalanan umrah di kalangan calon jamaah di Indonesia. Studi ini meneliti hubungan antara *source credibility*, *perceived value*, *perceived risk*, dan *electronic word of mouth (eWOM)* terhadap *Purchase intention*, bagi calon jamaah umrah. Dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif, data akan dikumpulkan melalui survei daring yang didistribusikan melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook. Populasi penelitian mencakup individu berusia 17-60 tahun dan berniat melaksanakan ibadah umrah. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability convenience sampling*, dengan target responden sekitar 200-250 orang. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur, dengan variabel yang dioperasionisasikan berdasarkan studi sebelumnya. Analisis data akan dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*. Penelitian ini bertujuan untuk memvalidasi hipotesis yang diajukan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu *Purchase intention*. Temuan penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru bagi agen perjalanan atau travel umroh dalam meningkatkan strategi pemasaran dan mendukung proses pengambilan keputusan calon jamaah umrah. Penelitian ini memiliki signifikansi dalam memahami perilaku konsumen dalam konteks pariwisata religi, mengatasi tantangan saat ini, serta mendorong peningkatan kualitas layanan dalam industri perjalanan umrah.

Kata Kunci : *source credibility*, *perceived value*, *perceived risk*, *eWOM*, *Purchase intention*, travel umroh.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing Purchase intention for Umrah travel services among prospective pilgrims in Indonesia by examining the relationships between source credibility, perceived value, perceived risk, and electronic word of mouth (eWOM) on Purchase intention. Using a quantitative research design, data will be collected through online surveys distributed via social media platforms such as WhatsApp, Instagram, and Facebook, targeting individuals aged 17-60 years with the intention of performing Umrah. The sampling method employed is non-probability convenience sampling, with a target of 200-250 respondents, using a structured questionnaire with variables operationalized based on previous studies. Data analysis will be conducted using Structural Equation Modeling (SEM) to validate the proposed hypotheses regarding the influence of independent variables on the dependent variable, Purchase intention. The findings are expected to provide new insights for Umrah travel agencies in enhancing marketing strategies and supporting the decision-making process of prospective pilgrims. This study holds significance in understanding consumer behavior in religious tourism, addressing current challenges, and encouraging service quality improvements in the Umrah travel industry.

Keywords : source credibility, perceived value, perceived risk, eWOM, Purchase intention, umroh travel.

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Wildan Mohammad Rezky
NIM : 1705621140
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Alamat email : Danrezky37@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 :

Dari Kepercayaan ke Perjalanan : Faktor – Faktor yang Memengaruhi Purchase Intention dalam Memilih Travel Umroh

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, 29 Januari 2025

Penulis

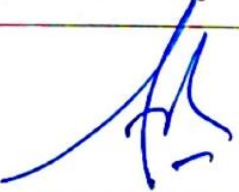




(Wildan Mohammad Rezky)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP. 197206272006041001

| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|---|--|-----------------|
| 1 | Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D. NIP. 197509162006041001 (Ketua Sidang/Seminar) |  | 17 Januari 2025 |
| 2 | Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Penguji 1) |  | 17 Januari 2025 |
| 3 | Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 2) |  | 17 Januari 2025 |
| 4 | Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1) |  | 17 Januari 2025 |
| 5 | Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 2) |  | 17 Januari 2025 |
| Nama : Wildan Mohammad Rezky No. Registrasi : 1705621140 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 23 Januari 2025 | | | |

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan:

1. Penulisan skripsi ini merupakan karya hasil saya, bukan merupakan hasil praktik plagiat yang berasal dari karya tulis milik orang lain, baik sebagian, maupun seluruhnya.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pendapat atau hasil penelitian orang lain yang terkandung dalam penulisan skripsi ini dirujuk atau dikutip dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sejujur – jujurnya dengan kondisi dan keadaan yang sebenar – benarnya.
5. Apabila terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di kemudian hari, saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Wildan Mohammad Rezky

NIM. 1705621140

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Never give up, sustenance will come only to those who dare to rely on Allah Ar-Rahman and strive solely for the sake of Allah Ar-Razzaq. And don't forget, miracles may come when the heart is truly surrendered to Allah Ta'ala"

-Abdurrahman

Persembahan

1. Rabbku, Allah Ta'ala yang selalu memudahkan setiap urusan, baik yang direncanakan maupun yang spontan dan tidak pernah kecewa sama sekali dengan pemberian-Nya sekalipun berbeda dengan yang aku minta. *Alhamdulillahilladzi bini'matihi tatimmush shalihaat*
2. Orang Tuaku, yang selalu mendo'akan dan selalu memberikan berbagai pengorbanan yang tidak akan pernah tertandingi nilainya sekalipun dengan sebuah McLaren Senna. Semoga Allah Ta'ala memberkahi kalian semua.
3. Keluargaku, yang selalu dukung dalam berbagai sisi karena *"Family gives you the roots to stand tall and strong"*. Terkhusus untuk om ku tercinta Syaipudin Zuhri, yang Allah Ta'ala Uji dengan kecelakaan hingga "koma" bersamaan dengan skripsi ini disusun hingga selesai. Semoga Allah Ta'ala memberkahi kalian semua.
4. Sahabat Super Seperjuangan Skripsi, khususnya yang selalu melakukan bimbingan bersama kepada Prof Usep Suhud, dan terkhususnya lagi dragon Rafli (a.k.a Aping) yang selalu mempersuasi secara ambisius untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu, serta teman-teman S1 Manajemen angkatan 2021 lainnya, Semoga Allah Ta'ala memberkahi kalian semua.

5. Dosen-dosen yang telah membimbing, Terkhusus Prof Usep Suhud yang atas izin Allah Ta'ala melancarkan proses proposal saya hingga tidak melewati seminar proposal skripsi. Serta Ibu Ika Febrilia yang selalu detail membimbing hasil skripsi saya. Semoga Allah Ta'ala memberkahi kalian semua.

6. Calon Istriku, yang telah sabar dan ikhlas menunggu di masa penantian ini, dan skripsi yang tepat waktu ini salah satu bukti komitmenku untukmu.



Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Dari Kepercayaan ke Perjalanan : Faktor – Faktor yang Memengaruhi *Purchase intention* dalam Memilih Travel Umroh” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah Subhanahu Wa Ta'ala**, atas limpahan nikmat dan kemudahan yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. **Orang tua tercinta**, atas doa, kasih sayang, dan dukungan moral serta materiil yang tidak pernah henti diberikan kepada penulis.
3. **Dosen Pembimbing Skripsi**, Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Ibu Ika Febrilia, SE, M.M. yang dengan sabar telah memberikan arahan, masukan, dan kritik konstruktif selama proses penulisan skripsi ini.
4. **Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi**, Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan ilmu, inspirasi, dan wawasan berharga selama masa perkuliahan.
5. **Teman-teman dan rekan mahasiswa**, khususnya di S1 Manajemen angkatan 2021, atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang sangat berarti.
6. **Seluruh pihak** yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap bahwa isi dan hasil penelitian yang terkandung dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya dalam memahami dan mengembangkan kajian di bidang pemasaran. Penulis juga berharap bahwa hasil penelitian ini dapat diaplikasikan dalam praktik kehidupan nyata untuk mendukung kemajuan di bidang pemasaran.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta waktu yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan masukan dari para pembaca demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dan berharap karya ini dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan.

Jakarta, 29 Januari 2025

Penulis,

Wildan Mohammad Rezky

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | vi |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | vii |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Pertanyaan Penelitian..... | 13 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 14 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 14 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 15 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 16 |
| 2.1. Teori Pendukung | 16 |
| 2.1.1. <i>Source Credibility</i> | 16 |
| 2.1.2. <i>Perceived Risk</i> | 18 |
| 2.1.3. <i>Perceived Value</i> | 20 |
| 2.1.4. <i>Electronic word-of-mouth (eWOM)</i> | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis..... | 26 |
| 2.2.1. <i>Source Credibility</i> terhadap <i>Perceived Risk</i> | 27 |
| 2.2.2. <i>Source Credibility</i> terhadap <i>Perceived Value</i> | 28 |
| 2.2.3. <i>eWOM</i> terhadap <i>Perceived Risk</i> | 30 |
| 2.2.4. <i>eWOM</i> terhadap <i>Perceived Value</i> | 32 |
| 2.2.5. <i>eWOM</i> terhadap <i>Purchase Intention</i> | 33 |
| 2.2.6. <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Purchase Intention</i> | 35 |
| 2.2.7. <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Purchase Intention</i> | 37 |
| 2.3. Hipotesis Penelitian..... | 39 |
| 2.4. Penelitian yang relevan | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 42 |
| 3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian..... | 42 |
| 3.2. Desain Penelitian..... | 42 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 42 |
| 3.3.1. Populasi..... | 42 |
| 3.3.2. Sampel..... | 43 |
| 3.4. Pengembangan Instrumen | 44 |
| 3.4.1. Variabel Penelitian | 44 |
| 3.4.2. Operasional Variabel | 45 |
| 3.4.3. Skala Pengukuran..... | 48 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 49 |
| 3.6.1. Uji Validitas..... | 50 |
| 3.6.2. Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.6.3. Uji Ketepatan Model..... | 50 |

| | |
|--|-----------|
| 3.6.4. Uji Hipotesis..... | 51 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 52 |
| 4.1. Deskripsi Data..... | 52 |
| 4.1.1. Karakteristik responden | 52 |
| 4.1.2. Analisis deskriptif..... | 54 |
| 4.2. Hasil Pengujian dan Pembahasan..... | 63 |
| 4.2.1. Uji Validitas dan reliabilitas data | 63 |
| 4.2.2. Uji Hipotesis..... | 76 |
| 4.2.3. Pembahasan..... | 76 |
| BAB V PENUTUP..... | 82 |
| 5.1. Kesimpulan | 82 |
| 5.2. Implikasi..... | 83 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian..... | 85 |
| 5.4. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 87 |

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1. Jumlah Jamaah umrah Periode 2014 - 2018..... | 4 |
| Gambar 1. 2. Diagram Statistik Data Pengaduan Travel Umroh..... | 7 |
| Gambar 2. 1. Kerangka Teori..... | 26 |
| Gambar 4. 1. Model Uji First Order Construct Variabel <i>Source Credibility</i> | 66 |
| Gambar 4. 2. Model Uji First Order Construct Variabel <i>Perceived Risk</i> | 67 |
| Gambar 4. 3. Model Uji First Order Construct Variabel <i>Perceived Value</i> | 68 |
| Gambar 4. 4. Model Uji First Order Construct Variabel Electronic Word of Mouth | 69 |
| Gambar 4. 5. Model Uji First Order Construct Variabel <i>Purchase Intention</i> | 71 |
| Gambar 4. 6. Full Model..... | 72 |
| Gambar 4. 7. Fitted Model..... | 74 |

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1. Data SISKOPATUH Jemaah Yang Melaksanakan Ibadah umrah 2023 | 6 |
| Tabel 2. 1. Hipotesis Penelitian | 26 |
| Tabel 2. 2. Penelitian yang Relevan | 41 |
| Tabel 3. 1. Operasional Variabel | 45 |
| Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Beberapa Kriteria | 53 |
| Tabel 4. 2. Analisis Deskriptif Variabel Source Credibility | 56 |
| Tabel 4. 3. Analisis Deskriptif Variabel Perceived Risk | 57 |
| Tabel 4. 4. Analisis Deskriptif Variabel Perceived Value | 59 |
| Tabel 4. 5. Analisis Deskriptif Variabel Electronic Word of Mouth | 60 |
| Tabel 4. 6. Analisis Deskriptif Variabel Purchase Intention | 62 |
| Tabel 4. 7. Explanatory Factor Analysis Setiap variabel | 64 |
| Tabel 4. 8. Hasil Uji First Order Construct Variabel Source Credibility | 66 |
| Tabel 4. 9. Hasil Uji First Order Construct Variabel Perceived Risk | 67 |
| Tabel 4. 10. Hasil Uji First Order Construct Variabel Perceived Value | 69 |
| Tabel 4. 11. Hasil Uji First Order Construct | 70 |
| Tabel 4. 12. Hasil Uji First Order Construct Variabel Purchase Intention | 71 |
| Tabel 4. 13. Hasil Full Model SEM AMOS | 73 |
| Tabel 4. 14. Hasil Fitted Model SEM AMOS | 74 |
| Tabel 4. 15. Pernyataan Indikator Fitted Model | 75 |
| Tabel 4. 16. Hasil Uji Hipotesis | 76 |

Intelligentia - Dignitas