

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN
LOYALITAS JEMAAH HAJI DAN UMRAH DI
PT. GALIH TUNGGA PERKASA
(MYHAJIUMROH)**



Disusun Oleh:

Alya Ramadhani 1409521051

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata

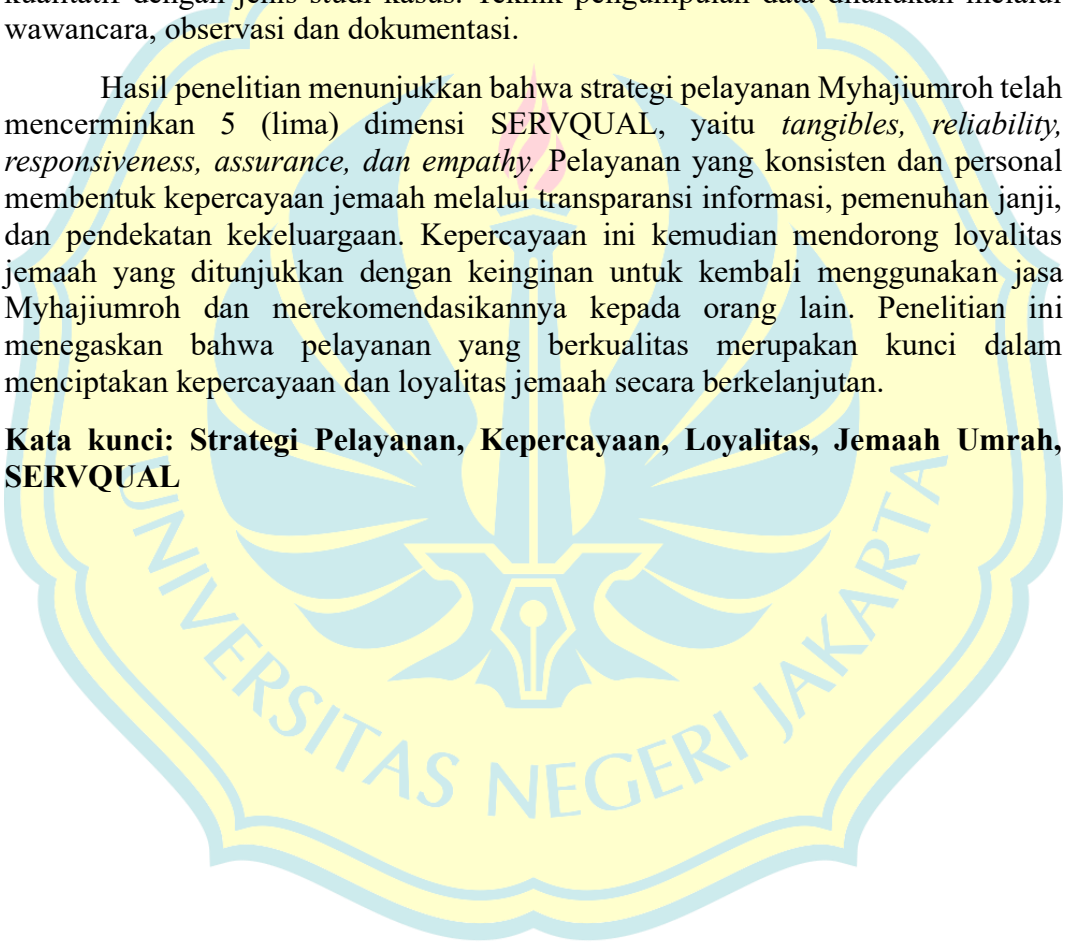
**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas jemaah Haji dan Umrah di PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajiumroh). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan jemaah, khususnya dalam konteks perjalanan ibadah Umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan Myhajiumroh telah mencerminkan 5 (lima) dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan yang konsisten dan personal membentuk kepercayaan jemaah melalui transparansi informasi, pemenuhan janji, dan pendekatan kekeluargaan. Kepercayaan ini kemudian mendorong loyalitas jemaah yang ditunjukkan dengan keinginan untuk kembali menggunakan jasa Myhajiumroh dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan kunci dalam menciptakan kepercayaan dan loyalitas jemaah secara berkelanjutan.

Kata kunci: Strategi Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas, Jemaah Umrah, SERVQUAL



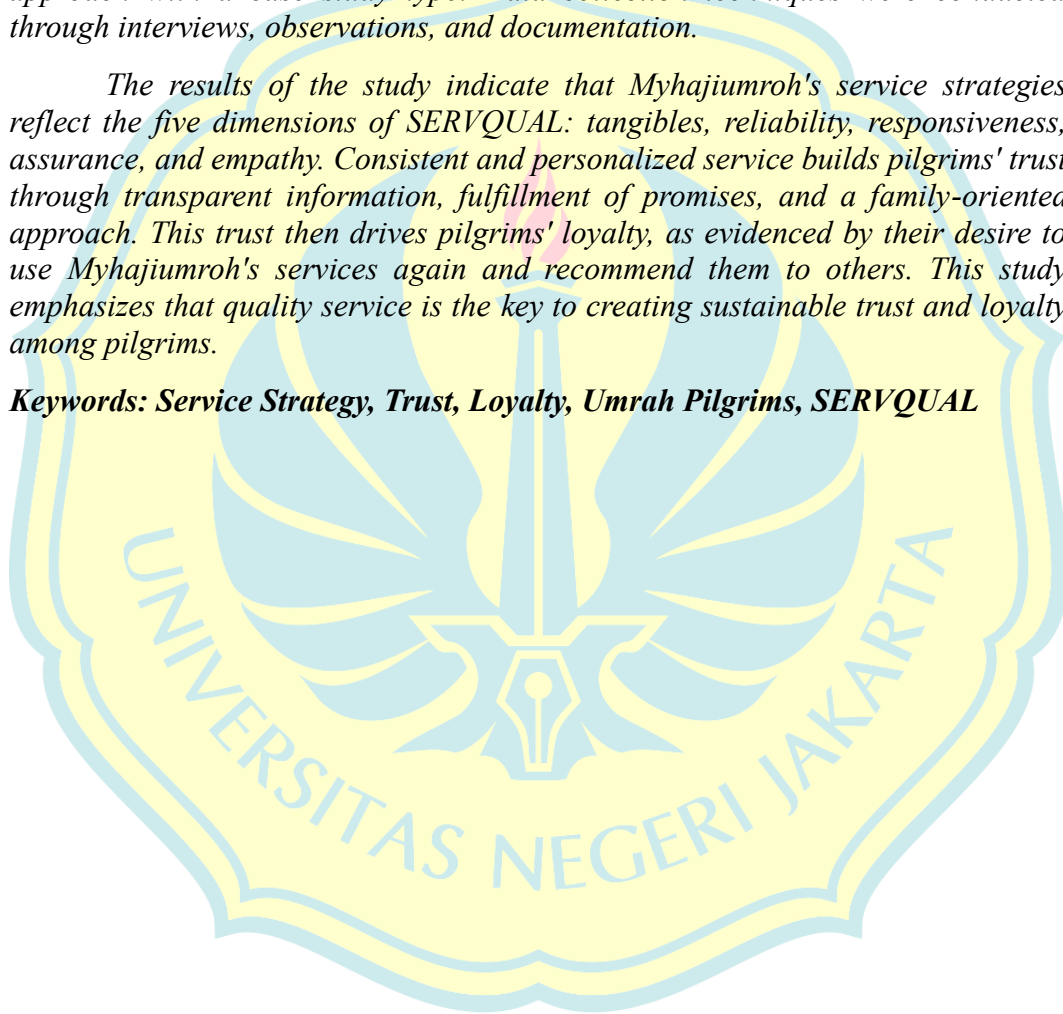
Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to analyze service strategies in improving the trust and loyalty of Hajj and Umrah pilgrims at PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajiumroh). This study is motivated by the importance of service quality in building pilgrims' trust, especially in the context of Umrah pilgrimage. This study uses a qualitative approach with a case study type. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation.

The results of the study indicate that Myhajiumroh's service strategies reflect the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Consistent and personalized service builds pilgrims' trust through transparent information, fulfillment of promises, and a family-oriented approach. This trust then drives pilgrims' loyalty, as evidenced by their desire to use Myhajiumroh's services again and recommend them to others. This study emphasizes that quality service is the key to creating sustainable trust and loyalty among pilgrims.

Keywords: Service Strategy, Trust, Loyalty, Umrah Pilgrims, SERVQUAL



Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Jakarta



Firdaus Wajdi, Ph.D.

NIP. 198407182008011016

No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	Ketua Sidang		
	<u>Khrisnamurti, S.ST.Par. M.Sc.</u> NIP. 198110252009121003		16/07/2025
2.	Penguji Ahli		
	<u>Rinie Octaviany Hasan, M.Si., M.M.Par</u> NIP. 199010292022032003		15/07/2025
3.	Sekretaris		
	<u>Revi Agustin Aisyianita, S.Hut., M.Sc</u> NIP. 199008092018032002		16/07/25
4.	Pembimbing I		
	<u>Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par</u> NIP. 198110012024211001		16/07/2025
5.	Pembimbing II		
	<u>Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par</u> NIP. 197912082015041001		15/07/2025

Intelligentia - Dignitas

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertandatangan dibawah ini:

Nama : Alya Ramadhani

NIM : 1409521051

Program Studi : D4 Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas : Ilmu Sosial dan Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS JEMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT. GALIH TUNGGA PERKASA (MYHAJIUMROH)”** adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk oleh saya dinyatakan dengan benar. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian pernyataan ini saya buat sebenan-benarnya.

Jakarta, 15 Juli 2025



(ALYA RAMADHANI)

Intelligentia - Dignitas

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET 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 : Alya Ramadhani
NIM : 1409521051
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum/Usaha Perjalanan Wisata
Alamat email : alyarmdhani@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 :

Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Jemaah Haji dan Umrah di PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajjiumroh)

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, 28 Juli 2025

Penulis



(Alya Ramadhani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Jemaah Haji dan Umrah di PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajiumroh)” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan semangat dari berbagai pihak yang sangat berarti dalam proses penyusunan penelitian ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Ibu Revi Agustin Aisyianita, S.Hut.,M.Sc, selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses akademik.
2. Bapak Jenal Abidin, S.Pd, M.M. Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi yang sangat berarti bagi kesempurnaan isi skripsi ini.
3. Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd, M.M. Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendampingi proses penyusunan skripsi ini dengan memberikan masukan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Rekan-rekan di PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajiumroh), yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta dengan terbuka dan kooperatif bersedia menjadi narasumber dalam proses wawancara dalam penelitian ini.
5. Ibu saya tercinta, Lili Maelina, yang selalu mendoakan dan menjadi sumber kekuatan utama dalam hidup penulis.
6. Kayla Cendikiara Putri, Umi Dwi Kurniasari, Arini Lailiyfasya, Agina Sanya Putri, dan Yusherly Shintia Angraini sahabat seperjuangan yang selalu hadir berbagi lelah, tawa, dan semangat hingga titik akhir perjuangan akademik ini.
7. Teman-teman satu pembimbingan, yang telah saling memberi semangat, berbagi informasi, dan menguatkan satu sama lain saat bimbingan maupun saat lelah menghadapi revisi.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2021, yang telah bersama-sama melalui proses skripsi ini dengan saling mendukung dan menguatkan.
9. Seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, yang selalu menjadi tempat pulang untuk segala cerita dan menjadi pendengar yang baik serta memberi dorongan semangat di saat penulis hampir menyerah.
10. Dan yang tak kalah penting, untuk diri sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Di tengah rasa lelah, ragu, dan tekanan tapi berani untuk melangkah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan

demi perbaikan ke depannya dan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pariwisata dan perjalanan ibadah.

Jakarta, 22 Juni 2025

Alya Ramadhani



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II.....	19
LANDASAN TEORI	19

2.1 Kajian Teori	19
2.1.2 Strategi Pelayanan.....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	20
2.1.4 Kepercayaan (<i>trust</i>).....	22
2.1.5 Loyalitas (<i>loyalty</i>)	25
2.2 Kerangka Konseptual	27
2.3 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III.....	32
METODOLOGI.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	39
3.5 Teknik Keabsahan Data	41
3.6 Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajiumroh)	45
4.1.1 Sejarah Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46

4.1.3 Bentuk dan Jenis Usaha	47
4.1.4 Layanan dan Program Umrah	49
4.1.5 Flyer Umrah	55
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Strategi Pelayanan yang diterapkan oleh PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajiumroh) dalam Penyelenggaraan Layanan Ibadah Haji dan Umrah	56
4.2.2 Identifikasi Strategi Pelayanan Berdasarkan 5 (lima) Dimensi SERVQUAL	60
4.2.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	60
4.2.2.2 <i>Empathy</i> (Empati)	66
4.2.2.3 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	70
4.2.2.4 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	75
4.2.2.5 <i>Assurance</i> (Jaminan)	80
4.2.3 Pembentukan Kepercayaan Jemaah	83
4.2.4 Pembentukan Loyalitas Jemaah	87
4.3 Pembahasan	91
4.3.1 Strategi Pelayanan yang diterapkan oleh PT. Galih Tunggal Perkasa (Myhajiumroh) dalam Penyelenggaraan Layanan Ibadah Haji dan Umrah	91
4.3.2 Identifikasi Strategi Pelayanan Berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL ...	95
4.3.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	95

4.3.2.2 <i>Empathy</i> (Empati).....	97
4.3.2.3 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	99
4.3.2.4 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	101
4.3.2.5 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	104
4.3.3 Pembentukan Kepercayaan Jemaah	106
4.3.4 Pembentukan Loyalitas Jemaah	109
BAB V.....	112
KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	119
RIWAYAT HIDUP.....	174

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jemaah Umrah Indonesia (2018-2024).....	1
Tabel 1.2 Loyalitas Korporat Myhajiumroh (2019–2024).....	11
Tabel 2.1 Kerangka Konseptual	29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Indikator Dimensi Tangibles	60
Tabel 4.2 Indikator Dimensi Empathy	66
Tabel 4.3 Indikator Dimensi Reliability.....	70
Tabel 4.4 Indikator Dimensi Responsiveness	75
Tabel 4.5 Indikator Dimensi Assurance	80

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Klien Loyal Myhajiumroh.....	7
Gambar 1.2 Rekap Feedback Jemaah Kawan Lama Group (03-11 Februari 2025)9	
Gambar 4. 1 Gedung Myhajiumroh	45
Gambar 4. 2 Logo Myhajiumroh	46
Gambar 4. 3 Paket Umrah Awal Musim 1447 H.....	55
Gambar 4. 4 Paket Muslim Tour	55
Gambar 4. 5 Bukti Pindah Hotel.....	59
Gambar 4. 6 Perlengkapan Umrah Myhajiumroh	61
Gambar 4. 7 Foto Keluarga Jemaah	62
Gambar 4. 8 Dresscode Batik Myhajiumroh.....	63
Gambar 4. 9 Media Group WhatsApp	64
Gambar 4. 10 Penampilan Fisik Kantor.....	65
Gambar 4. 11 Jemaah Umrah Lansia	68
Gambar 4. 12 Reuni Jemaah Myhajiumroh	69
Gambar 4. 13 Manifest Umrah.....	73
Gambar 4.14 Informasi Keberangkatan Umrah	74
Gambar 4. 15 Bukti Responsiveness.....	77
Gambar 4. 16 Bukti Respon Group Jemaah.....	79
Gambar 4. 17 Manasik Umrah	81
Gambar 4.18 Pembimbing Ibadah Profesional	82
Gambar 4. 19 Silaturahmi Jemaah Umrah	85

Gambar 4. 20 Feedback Jemaah via WhatsApp..... 86

Gambar 4. 21 Group WhatsApp Jemaah Myhajiumroh..... 89



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Skripsi	119
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian.....	120
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	121
Lampiran 4 Form Bimbingan.....	171
Lampiran 5 Bukti Turnitin	173



Intelligentia - Dignitas