

**HUBUNGAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
QIBLAT TOUR AND TRAVEL**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana-SI Program Studi Industri Pariwisata*



Oleh :

Risa Dhafira Darmawan

2010156

PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA

KAMPUS SUMEDANG

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2024

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
QIBLAT TOUR AND TRAVEL**

Oleh

Risa Dhafira Darmawan

NIM. 2010156

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
pada Program Studi Industri Pariwisata

©Risa Dhafira Darmawan

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2024

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN
RISA DHAFIRA DARMAWAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI QIBLAT TOUR AND TRAVEL

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Oman Sukirman, S.E., M.M.

19760219 2015041001

Pembimbing II



Dally Nur Anugrah, S.Pd., M.Pd

900200419900130101

Mengetahui,

Pt. Ketua Program Studi Industri Pariwisata



Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra, M.Ed.

NIP. 196303121989011002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Qiblat Tour And Travel” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.



NIM. 2010156

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI QIBLAT TOUR AND TRAVEL

Risa Dhafira Darmawan

NIM 2010156

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen karena kualitas pelayanan berfokus terhadap upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, Dengan pelayanan yang berkualitas yang diberikan perusahaan akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pelanggan, Meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan informasi statistika, dengan desain penelitian korelasional. Penelitian ini ingin menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Qiblat Tour, oleh sebab itu penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Pada penelitian kualitas pelayanan diuraikan menjadi lima dimensi yaitu Tangibility, Realibility, Responsibviness, Assurance, Emphaty. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Disimpulkan bahwa hubungan korelasi antara kedua variable tersebut memiliki hubungan pada kategori korelasi kuat, koefisien regresi tersebut bernilai positif, kemudian, berdasarkan hasil dari penelitian ini, yaitu memperoleh hasil kualitas pelayanan yang diberikan Qiblat Tour mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Konsumen, Kepuasan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT QIBLAT TOUR AND TRAVEL

Risa Dhafira Darmawan

NIM 2010156

Service quality has a big influence on consumer satisfaction because service quality focuses on efforts to fulfill consumer desires and needs. With the quality service provided by the company it will influence the level of customer satisfaction. Increasing the quality of service provided by the company can be seen from the quality of the service provided. the service provided is in accordance with customer expectations or not. This research uses a quantitative approach based on statistical information, with a correlational research design. This research wants to test the effect of service quality on consumer satisfaction at Qibla Tour, therefore this research uses quantitative research with correlational methods. In research, service quality is divided into five dimensions, namely Tangibility, Reliability, Responsibility, Assurance, Emphaty. In this research it can be concluded that service quality influences consumer satisfaction. It was concluded that the correlation relationship between these two variables has a relationship in the strong correlation category, the regression coefficient is positive, then, based on the results of this research, the results obtained are that the quality of service provided by Qibla Tour has a significant influence on consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumers, Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Struktur Organisasi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Biro Perjalanan Wisata.....	8
2.1.2 Haji dan Umroh	10
2.1.3 Biro Perjalanan Wisata Haji dan Umroh.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	12

2.2 Peneliti Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Partisipan	22
3.3 Populasi dan Sample Penelitian	23
3.3.1 Populasi Penelitian	23
3.3.2 Sampel Penelitian	23
3.4 Instrumen Penelitian	24
3.4.1 Operasional Variabel	24
3.4.2 Uji Validitas	30
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	32
3.4.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Alur Penelitian	35
3.6 Garis Kontinum	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.7.2 Analisis Data Verifikatif	39
3.7.3 Uji Normalitas	39
3.7.4 Uji Linearitas	39
3.7.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	40
3.7.6 Uji Koefisien Korelasi.....	40

3.7.7 Uji Koefisien Determinasi	41
3.8 Uji Hipotesis	41
3.8.1 Uji Parsial (Uji t)	41
3.8.1 Uji Parsial (Uji F)	42
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Temuan.	43
4.1.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	43
4.1.1.1 Sejarah Qiblat Tour	43
4.1.1.2 Struktur Organisasi	44
4.1.2 Karakteristik Responden	45
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	45
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	47
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Memakai Jasa	47
4.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal....	48
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	49
4.1.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Qiblat Tour	49
4.1.3.2 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Qiblat Tour	59
4.1.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen di Qiblat Tour	62

4.1.3.4 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen di Qiblat Tour	66
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Normalitas	67
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Linearitas.....	69
4.1.6 Hasil Uji Koefisien Korelasi	70
4.1.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
4.1.8 Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana.....	72
4.1.9 Uji Hipotesis.....	74
4.1.9.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	74
4.1.9.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji F).....	75
4.1.10 Hasil Analisis.....	76
4.2 Pembahasan	76
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
5.3 Implikasi	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Jamaah Haji dan Umroh di Qiblat Tour Tahun 2017-2023.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Logo Qiblat Tour	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	58
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen	63
Gambar 4.5 Grafik P-plot.....	65
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Uji Validitas X	30
Tabel 3.3 Uji Validitas Y	30
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas X	32
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Y	32
Tabel 3.6 Pemberian skor untuk jawaban kuisisioner	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Memakai Jasa ...	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal	47
Tabel 4.7 Uji Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Tangibility.....	49
Tabel 4.8 Uji Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Reability	50
Tabel 4.9 Uji Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Responsiveness.....	52
Tabel 4.10 Uji Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Emphaty.....	55
Tabel 4.11 Uji Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Assurance.....	57
Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	59

Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Responden Terhadap Konsumen.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji F).....	74

DAFTAR PUSTAKA

- Alda, N., Syarifuddin, M., & Kadir, S. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 pada Usaha Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Kabupaten Pinrang. *Shi'ar: Sharia Tourism Research*, 1(01), 81–102.
- Anwar, M., & Azisan, M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan Dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan Pdam Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 12(1), 19–24.
- Basyit, A., Sutikno, B., & Dwiharto, J. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ema*, 5(1), 12–20.
- Darmawan, M., Hidayat, Y., & Juliantine, T. (2022). Implementasi Model Pembelajaran Cooperative Learning dalam Meningkatkan Interaksi Sosial Melalui Pembelajaran Bulutangkis. *Jurnal Pendidikan Olah Raga*, 11(1), 172–184.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Duari, I. P. H. H. (2014). Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan membeli tiket pesawat di total nusa indonesia tour and travel Yogyakarta. *Media Wisata*, 12(1).
- Fazri, A., & Hasbi, I. (2018). Pengaruh brand equity teh botol sosro terhadap proses keputusan pembelian di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 5(1).
- Firdaus, A. R., & Hartoyo, R. (2021). Pengaruh Video Iklan Youtube “Tokopedia X Blackpink Waktunya Indonesia Belanja!” Terhadap Respons Konsumen Pada Kalangan Generasi Z Di Jakarta. *JURNAL SIGNAL*, 9(2), 319–321.

- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menginap di empat virtual hotel operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153.
- hakim ihsan. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan penentuan harga terhadap kepuasan jamaah umroh PT Qiblat Tour Islami Bandung* .
- Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28.
- Indrawan, B., & Dewi, R. K. (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis*, 4(1), 78–87.
- Iskandar, H. (2021). Analisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Restoran Remaja Kuring Serpong. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(2), 75–89.
- Kencana, S. (2019). Analisis Strategi Penetapan Harga SKM. CLOTHING. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, 1003–1011.
- Kifli, D. (2010). *Manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah PT Patuna Tour dan Travel*.
- Lestari, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Manarul Quran Biro Perjalanan Umroh. *Muhasabatuna: Jurnal Akuntansi Syariah*, 2(2), 63–79.
- Luturlean, B. S., & Se, M. M. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Humaniora.
- Maftuha, M., Astutik, D., & Atmini, N. D. (2021). Kajian Layanan Jasa Fotografi Berbasis Aplikasi Android pada Waton Projectpro. *Jurnal Cakrawala Informasi*, 1(1), 1–11.

- Muna, F., & Suprihhadi, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(12).
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1).
- Nur, D. M. (2020). Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(01), 17–36.
- Putro, S. W. (2014a). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Putro, S. W. (2014b). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Ramadhan, A. F. (2016). Persepsi Mahasiswa dalam Menggunakan e-money. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2).
- Riyadi, B., & Duawulu, A. (2023). ASPEK ORGRANISASI DAN PELAYANAN JEMAAH DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN HAJI DI INDONESIA. *Ahsan: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 2(2), 109–118.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., Astiti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Zahir Publishing.
- Simbolon, N. N., & Imsar, I. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8929–8936.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.

- Sumartini, S., Harahap, K. S., & Sthevany, S. (2020). Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menggunakan Metode Skala Likert Di Perusahaan Pembekuan Tuna. *Aurelia Journal*, 2(1), 29–38.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development*, 6(1), 47–60.
- Wulandari, S., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(9).