

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut jurnal Lefevre (1980) Wisata religius adalah salah satu jenis kegiatan pariwisata yang mencakup berbagai tempat suci (*holy place*) dan situs ziarah (*pilgrimage sites*) yang bertujuan untuk melakukan suatu perjalanan dalam memenuhi keinginan spritual seseorang untuk lebih dekat dengan penciptanya. Situs ziarah diyakini sebagai tempat di mana keajaiban pernah terjadi, masih terjadi dan mungkin terjadi lagi. Wisata ziarah atau *pilgrimage tour* tersebut memiliki tujuan yang berkaitan dengan agama tertentu dari para peserta. Bentuk perjalanan tersebut merupakan perjalanan yang mempunyai motivasi yang tinggi. Spesifikasi dari tur tersebut adalah kepasrahan dari peserta selama mengikuti perjalanan bila perlu fasilitas tidak menjadi masalah karena tujuan pokoknya adalah mencapai sesuatu menurut keyakinan agama atau kepercayaan peserta tur.

Salah satu bentuk wisata ziarah dalam agama Islam adalah haji dan umrah. Haji dan umrah disebut sebagai bentuk wisata ziarah, karena merupakan suatu bentuk kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan beribadah, ataupun rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara, hal tersebut sesuai dengan pengertian wisata dalam Pasal 1 Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan. Haji adalah rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat

dan puasa. Pelaksanaan perjalanan ibadah haji oleh umat muslim sedunia dianjurkan bagi yang mampu (secara material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Saudi Arabia pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji pada bulan Dzulhijjah. Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang bisa dilaksanakan sewaktu-waktu.

Saudi Arabia sebagai negara tujuan haji dan umrah, terus meningkatkan infrastruktur yang ada di negaranya tersebut, salah satunya dengan melakukan pemugaran hotel-hotel di sekitar kawasan Masjidil Haram untuk memberikan keleluasaan bagi jemaah yang akan melaksanakan umrah maupun haji, yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, seiring meningkatnya jumlah umat muslim di dunia. Pada tahun 2008 dan tahun 2009, tercatat sekitar tiga juta orang yang melakukan perjalanan ibadah haji dan sekitar delapan hingga sepuluh juta orang melakukan ibadah umrah dari seluruh dunia setiap tahunnya. Jumlah tersebut diprediksi akan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2020, yaitu sekitar sepuluh hingga dua puluh juta orang akan melakukan ibadah haji serta lebih dari dua puluh juta orang akan melakukan ibadah umrah setiap tahunnya.

Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia, menanggapi positif permintaan perjalanan berupa umrah dan haji ke Saudi Arabia tersebut sebagai suatu peluang dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Dengan meningkatnya permintaan untuk melakukan perjalanan ibadah umrah dan haji dari masyarakat Indonesia, maka akan menjadikan suatu peluang dalam memperluas lapangan pekerjaan baru, seperti bertambahnya biro perjalanan penyelenggara umrah dan haji (travel umrah dan haji) yang akan menyerap tenaga kerja di

Indonesia. Sedangkan keuntungan yang diperoleh oleh pihak pemerintah Indonesia dari adanya perjalanan ibadah umrah dan haji adalah meningkatnya sumber pendapatan dari devisa berupa fiskal.

Jemaah haji dari Indonesia pada tahun 2008 dan tahun 2009, tercatat sekitar 220.000, hal ini berdasarkan keputusan jawatan pengelola haji di Jeddah, Saudi Arabia, yang mengasumsikan satu orang jemaah haji per seribu penduduk muslim di negara tersebut, hal tersebut bertujuan untuk pemberian kuota haji, agar sesuai dengan daya tampung yang ada di tempat pelaksanaan ibadah haji. Departemen Agama Republik Indonesia, membagi kuota haji tersebut ke dalam dua bagian, yaitu haji reguler sebanyak 207.000 orang dan haji khusus sebanyak 16.000 orang. Sedangkan berdasarkan putusan Pemprov (Pemerintah Provinsi) Jawa Barat menetapkan kuota haji Kabupaten/Kota pada 1430 H/2009M melalui SK Gubernur Jawa Barat No.451.14/Kep.696.Yansos/2009 menegaskan bahwa seluruh pembagian kuota jemaah haji Kabupaten/Kota pada musim haji Nopember 2009 tergantung dan disesuaikan jumlah penduduk (Islam) daerah setempat dengan skala perbandingan 1:1.000. Pada tahun 2009, Provinsi Jawa Barat mendapatkan kuota haji reguler sebanyak 37.366 orang. Kuota haji tersebut dibagi untuk 26 Kabupaten/Kota, dan terdapat tiga daerah terbanyak yang mendapatkan jatah kuota haji 2009, berikut Tabel 1.1 mengenai tiga daerah dengan kuota haji reguler terbanyak tahun 2009 :

TABEL 1.1
TIGA DAERAH KUOTA HAJI REGULER TERBANYAK TAHUN 2009

Kabupaten/ Kota	Jumlah Kuota
Kab. Bekasi	3.825
Kota Bogor	3.140
Kota Bandung	2.915

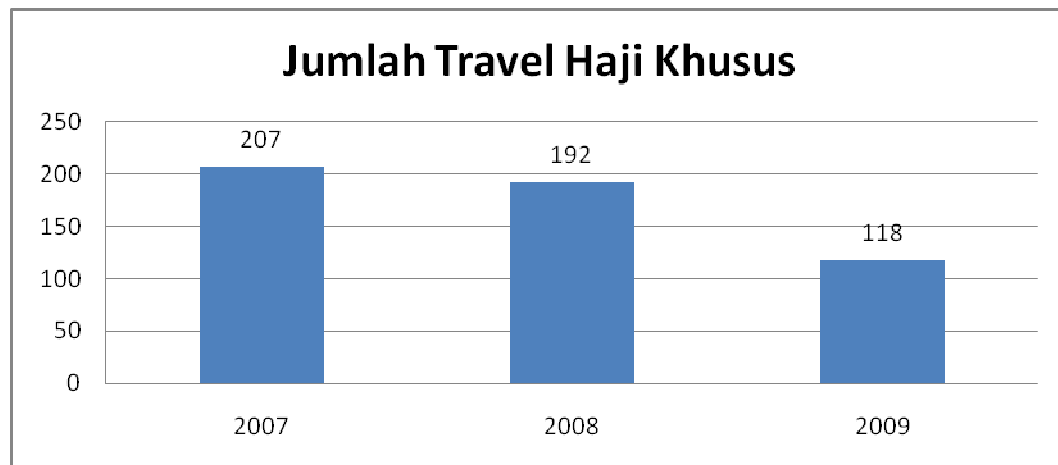
Sumber : AMPHURI (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji Umrah RI)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa Bekasi merupakan daerah dengan kuota terbesar untuk haji reguler. Sedangkan untuk pembagian haji khusus atau dikenal dengan istilah ONH Plus (Ongkos Naik Haji Plus), kuota yang berjumlah 16.000 tersebut disebar di seluruh Indonesia melalui pihak-pihak swasta, yaitu travel-travel atau biro perjalanan penyelenggara umrah dan haji khusus yang ada di seluruh Indonesia. Di mana penyerahan melalui pihak travel atau biro perjalanan tersebut didasarkan bahwa umrah dan haji merupakan suatu bentuk kegiatan berwisata, sehingga perlu dikelola oleh pihak-pihak yang merupakan bagian dari usaha jasa perjalanan wisata yaitu usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata. Di mana usaha biro perjalanan wisata tersebut biasanya meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan/ atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan, hal ini sesuai dengan Undang-undang No. 10 Tahun 2009 Pasal 14 ayat 1 huruf d mengenai usaha jasa perjalanan wisata.

Travel umrah dan haji khusus di Indonesia selain bekerjasama dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan pariwisata, seperti hotel di Saudi Arabia dan maskapai penerbangan dari berbagai negara, juga melakukan kerjasama

dengan organisasi perjalanan seperti ASITA (*Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies*) dan AMPHURI (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji Umrah Republik Indonesia). Kerjasama berupa menjadi anggota asosiasi, memberikan jaminan kepada travel umrah dan haji khusus, bahwa mereka telah memiliki ijin resmi dari pemerintah sebagai travel umrah dan haji khusus yang sah. Sehingga jemaah tidak perlu takut untuk menggunakan jasa biro perjalanan penyelenggara umrah dan haji khusus tersebut.

Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji Umrah Republik Indonesia (AMPHURI) adalah organisasi yang menyeleksi travel haji khusus mana saja yang berhak menyelenggarakan ibadah haji terutama untuk haji khusus. Berdasarkan data AMPHURI pada bulan Mei 2008, yang berhak menyelenggarakan ibadah haji khusus tahun 2008, dan telah mendapatkan ijin dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Departemen Agama Republik Indonesia dengan surat putusan No. Dj.VII.I/4/Hj.08/1332/2008 terdapat 192 PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus). Namun berdasarkan putusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Departemen Agama Republik Indonesia dengan surat putusan No.Dt.VII.I/4/Hj.09/8322/2009, pada tahun 2009 terjadi penurunan travel penyelenggara ibadah haji sebesar 38,5% menjadi 118 PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus). Hal ini terjadi karena adanya penyeleksian ijin untuk penyelenggaraan ibadah haji khusus, sehingga travel yang ijinnya telah berakhir tidak diperbolehkan menjadi penyelenggara ibadah haji khusus tahun 2009. Berikut Gambar 1.1 mengenai jumlah travel penyelenggara ibadah haji khusus dari tahun 2007-2009:



Sumber: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Departemen Agama RI

GAMBAR 1.1
JUMLAH TRAVEL PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS
TAHUN 2007-2009

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah travel haji khusus Indonesia terbanyak terdapat pada tahun 2007, dan terus mengalami penurunan pada tahun 2008 dan tahun 2009. Selain itu, berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Departemen Agama Republik Indonesia, untuk Provinsi Jawa Barat terdapat sekitar 15-20 travel penyelenggara haji khusus, dan sekitar tujuh travel penyelenggara umrah dan haji khusus terdapat di Kota Bandung. Dan hampir setengahnya bertempat di sekitar kawasan Mesjid Istiqomah Bandung dan daerah sekitar Jalan Cimandiri dan Jalan Taman Cibeunying. Berikut adalah Tabel 1.2 mengenai travel haji khusus di Kota Bandung antara lain sebagai berikut:

TABEL 1.2
TRAVEL HAJI KHUSUS DI KOTA BANDUNG
TAHUN 2008-2009

No.	Travel Haji Khusus	PIN	Jumlah Jemaah	
			Tahun 2008	Tahun 2009
1.	PT. Amanah Mulia Wisata	3013	93	80

Lanjutan Tabel 1.2

No.	Travel Haji Khusus	PIN	Jumlah Jemaah	
			Tahun 2008	Tahun 2008
2.	PT. Armada Safari Suci	3026	205	208
3.	PT. Goenawan Erawista	3080	83	81
4.	PT. Kharisma Muzdalifah	3101	90	118
5.	PT. Khidmah Fajar Bandung	3103	85	91
6.	PT. Megacitra Intina Mandiri	3123	135	137
7.	PT. Pesona Muda Prima Tours	3162	65	69

Sumber: Data PT. Amanah Mulia Wisata (AMWA Tours), Tahun 2009

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa PT. Amanah Mulia Wisata (AMWA Tours) dengan nomor PIN PIHK 3013, adalah travel umrah dan haji khusus yang telah terdaftar resmi di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Departemen Agama Republik Indonesia dan AMPHURI dengan nomor ijin PPU No. D/96 Tahun 2002 untuk ijin umrah dan PPH No. D/369 Tahun 2002 untuk ijin haji khusus. Serta dapat diketahui bahwa AMWA Tours mengalami penurunan jemaah sebesar 13,98% dibanding perusahaan travel lainnya yang mengalami kenaikan. Penurunan jemaah haji khusus AMWA Tours tersebut, dikarenakan AMWA Tours belum dapat menambah dan mempertahankan jemaah haji khususnya seperti perusahaan lainnya.

AMWA Tours beserta semua travel umrah dan haji khusus menempatkan jemaah sebagai fokus dalam mengembangkan bisnisnya. Persaingan bisnis travel umrah dan haji khusus yang semakin ketat di Kota Bandung membuat AMWA Tours sulit mempertahankan jemaahnya, sedangkan mempertahankan jemaah atau pelanggan menurut Jurnal Mikael Hyykoski (2008:6) merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan bisnis, karena dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan dibandingkan dengan mendapatkan pelanggan yang baru. Menurut data yang

diperoleh dari AMWA Tours, fenomena tersebut berdampak terhadap jumlah jemaah yang menggunakan jasa AMWA Tours yang mengalami penurunan pada tahun 2009, seperti yang terlihat pada Tabel 1.3 mengenai data jumlah jemaah umrah dan haji khusus AMWA Tours dari tahun 2001-2009 :

TABEL 1.3
JUMLAH JEMAAH UMRAH DAN HAJI KHUSUS AMWA TOURS
TAHUN 2001-2009

No.	Tahun	Jumlah Jemaah Umrah	Jumlah Jemaah Haji
1.	2001	40	-
2.	2002	66	28
3.	2003	74	108
4.	2004	176	95
5.	2005	370	92
6.	2006	574	130
7.	2007	610	92
8.	2008	628	93
9.	2009	328	80
Total		2.866	718

Sumber: Data PT. Amanah Mulia Wisata (AMWA Tours)

Tabel 1.3 mengenai jumlah jemaah umrah dan haji khusus tahun 2001 hingga tahun 2009 di atas menunjukkan bahwa kenaikan pertumbuhan jemaah masih bersifat *fluktuatif* (naik turun), pada tahun 2009 terjadi penurunan jemaah umrah sebesar 47,8% dan jemaah haji khusus sebesar 13,98%. Penurunan tersebut terjadi, karena banyak jemaah yang menggunakan paket AMWA Tours pada tahun 2008, khususnya yang menggunakan paket umrah AMWA Tours tidak melakukan pembelian kembali (retensi) pada paket yang ditawarkan AMWA Tours pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2009, serta tidak pula merekomendasikan kepada kerabat, teman ataupun rekannya untuk menggunakan paket umrah maupun haji khusus AMWA Tours. Sehingga memberikan dampak

penurunan yang sangat besar terhadap jemaah umrah dan haji khusus AMWA *Tours* pada tahun 2009. Sedangkan menurut Zeithaml, et.al (2009:549), salah satu manfaat dari adanya retensi pelanggan atau pembelian kembali oleh pelanggan adalah terciptanya pelanggan baru yang tercipta dari *word-of-mouth* (promosi dari mulut ke mulut) yang dilakukan pelanggan tersebut baik terhadap keluarga, teman, maupun rekannya, sehingga dapat menarik mereka untuk menggunakan produk perusahaan tersebut.

Tidak terjadinya pembelian kembali (retensi) pada paket AMWA *Tours* pada tahun 2009, dikarenakan banyak jemaah yang menggunakan paket AMWA *Tours* pada tahun 2008, merasa kurang nyaman dengan beberapa fasilitas yang disediakan dalam paket tersebut, sehingga berdampak negatif terhadap paket secara keseluruhan. Meskipun fasilitas yang ditawarkan lainnya memuaskan, namun jemaah tidak menganggap paket tersebut baik bagi mereka, jemaah hanya merasakan bahwa suatu paket wisata haruslah memiliki fasilitas dan program yang memuaskan secara keseluruhan, sehingga jemaah akan merasa bahwa paket tersebut layak untuk digunakan kembali oleh mereka (terjadinya retensi pelanggan) serta layak untuk direkomendasikan pada kerabat, teman maupun rekan mereka.

Berikut Tabel 1.4 mengenai paket perjalanan umrah dan haji khusus AMWA *Tours* pada tahun 2008.

TABEL 1.4
PAKET PERJALANAN UMRAH DAN HAJI KHUSUS AMWA TOURS
TAHUN 2008

Jenis Paket	Program	Fasilitas					Harga
		Maskapai	Hotel				
			Makkah	Madinah	Jeddah	Brunei/ Istanbul	
Umrah	Reguler 9 Hari	Garuda Indonesia	Nisma Mawadah *3	Al-Fayrous *4	Golden Tulip Hotel *4	-	\$ 1.295
	<i>City Tour</i> Brunei 11 Hari	Royal Brunei	Nisma Mawadah *3	Al Karam *4	-	Traders Inn *3	\$ 1.325
	<i>City Tour</i> Istanbul 13 Hari	Turkish Airlines	Dar Al Salam Hotel *4	Al Haram Hotel * 5	Holiday Inn Hotel *5	Eresin Taxim Hotel *4	\$ 2.425
Haji	Arbain 25 Hari	Garuda Indonesia	Ajyad Makkah Makarim *5	Mawadah International *4	The Trident Hotel *4	-	\$ 5.700
	Arbain 27 Hari	Garuda Indonesia	Ajyad Makkah Makarim *5	Mawadah International *4	The Trident Hotel *4	-	\$ 5.700

Sumber: Data PT. Amanah Mulia Wisata (AMWA Tours)

Berdasarkan paket perjalanan tahun 2008 pada Tabel 1.4 di atas, dapat diketahui bahwa paket umrah dan haji khusus merupakan suatu bentuk paket wisata yang dikemas sebagai satu kesatuan (*bundling*) yang tidak dapat dipisahkan serta ditawarkan dengan harga tunggal. Paket tersebut dibentuk dari gabungan beberapa fasilitas wisata, antara lain maskapai, hotel, transportasi darat serta terdapat program paket perjalanan di dalamnya untuk memberikan kepuasan bagi jemaah dengan hanya membayar satu harga, di mana dengan harga tersebut jemaah dapat memperoleh semua fasilitas yang terdapat dalam paket dengan harga yang murah, jika dibandingkan membeli dengan terpisah, dalam jurnal Stefan Stremersch dan Gerard J. Tellis (2002:2).

Pada Tabel 1.4 terdapat beberapa program perjalanan umrah dan haji khusus. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tahun 2010 dengan jemaah yang telah menggunakan paket umrah dan haji khusus AMWA Tours,

program umrah yang merupakan program dengan peminat paling banyak adalah program umrah *City Tour* Brunei 11 hari dan kedua adalah program umrah reguler 9 hari, sedangkan untuk program haji khusus yang merupakan program paling banyak peminat adalah program Arbain 27 hari, karena pemberangkatan pada kloter akhir haji yaitu satu minggu sebelum Idul Adha (wukuf), sehingga pada program ini jemaah akan dirasa lebih *fit* (segar) untuk melakukan ibadah haji dibandingkan dengan program lain yang dilakukan pada pemberangkatan awal (kloter haji awal).

Berdasarkan hasil wawancara pada tahun 2010, terhadap jemaah yang telah menggunakan paket umrah AMWA *Tours*, dapat diketahui bahwa program umrah *City Tour* Brunei 11 hari merupakan program terbanyak yang diminati, hal ini dikarenakan program umrah tersebut memiliki harga yang relatif murah dan berbeda tipis dengan program umrah reguler 9 hari, tetapi jemaah mendapatkan manfaat lain dari paket tersebut yaitu adanya penawaran berkeliling negara Brunei Darussalam dalam dua hari.

Beberapa program perjalanan umrah dan haji khusus AMWA *Tours* menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, sedangkan untuk program umrah *City Tour* Brunei menggunakan maskapai penerbangan Royal Brunei. Untuk fasilitas hotel, AMWA *Tours* menawarkan hotel Mawadah Nisma atau Mawadah Al-Qomar yang bertaraf hotel bintang tiga di Kota Mekkah untuk program umrah. Untuk program haji khusus menggunakan fasilitas hotel Ajjad Makkah Makarim bintang lima di Kota Mekkah dan hotel Mawadah Internasional bintang empat di Kota Madinah.

Berdasarkan hasil kuesioner evaluasi penggunaan paket terhadap jemaah yang menggunakan paket pada tahun 2008 yang dilakukan oleh *AMWA Tours*, dapat diketahui bahwa penurunan jemaah yang terjadi, disebabkan banyaknya jemaah pengguna paket *AMWA Tours* kurang nyaman terhadap beberapa fasilitas paket yang disediakan dalam paket *AMWA Tours*, sehingga kecil kemungkinan jemaah tersebut akan menggunakan kembali paket *AMWA Tours* dan merekomendasikannya pada orang lain. Fasilitas paket yang kurang baik menurut jemaah *AMWA Tours* pada tahun 2008 adalah fasilitas hotel. Hotel yang dipilih *AMWA Tours* memiliki fasilitas yang kurang memadai untuk ukuran bintang hotelnya, terutama hotel yang digunakan dalam paket perjalanan umrah, serta untuk hotel di Kota Mekkah dirasa terlalu jauh jaraknya dari Masjidil Haram. Hal tersebutlah yang menyebabkan penilaian negatif terhadap paket *AMWA Tours*, sehingga jemaah yang menggunakan paket *AMWA Tours* pada tahun 2008, tidak akan mengulangi kembali pembelian (retensi) paket pada tahun berikutnya, serta akan menceritakan hal tersebut kepada orang lain dan berdampak negatif terhadap paket *AMWA Tours* secara keseluruhan, sehingga berdampak pula terhadap penurunan jemaah pada tahun berikutnya yaitu tahun 2009.

Jemaah *AMWA Tours* bersifat bertahan terhadap paket yang ditawarkan, sehingga jika paket dirasa baik, maka jemaah akan melakukan pembelian kembali, tapi jika dirasa tidak baik maka jemaah akan berusaha mencari perusahaan travel lain yang memiliki paket perjalanan umrah dan haji khusus yang lebih baik.

Ketidaknyamanan terhadap fasilitas paket perjalanan yang ditawarkan tersebutlah yang membuat jemaah tidak kembali menggunakan jasa *AMWA*

Tours, sehingga banyak jemaah umrah dan haji khusus *AMWA Tours* yang beralih kepada perusahaan pesaing, di mana mereka menawarkan paket yang lebih menarik dengan fasilitas yang baik dan harga yang sesuai dengan paket yang ditawarkan, sesuai dengan Carrol, et.al (2006) bahwa pembelian kembali oleh pelanggan pada suatu paket, dipengaruhi oleh kenyamanan pelanggan dalam menggunakan paket sebelumnya.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan tersebut dipilih untuk diteliti, yaitu mengenai **“PENGARUH KINERJA PAKET WISATA UMRAH DAN HAJI KHUSUS TERHADAP RETENSI PELANGGAN PT. AMANAH MULIA WISATA (AMWA TOURS) SEBAGAI TRAVEL PENYELENGGARA UMRAH DAN HAJI KHUSUS DI KOTA BANDUNG.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja paket wisata umrah dan haji khusus PT. Amanah Mulia Wisata (*AMWA Tours*) sebagai travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung.
2. Bagaimana retensi pelanggan PT. Amanah Mulia Wisata (*AMWA Tours*) sebagai travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung.

3. Bagaimana pengaruh kinerja paket wisata umrah dan haji khusus terhadap retensi pelanggan PT. Amanah Mulia Wisata (*AMWA Tours*) sebagai travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh temuan mengenai kinerja paket wisata umrah dan haji khusus terhadap retensi pelanggan PT. Amanah Mulia Wisata (*AMWA Tours*) sebagai travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung.

Sedangkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain untuk:

1. Mengetahui kinerja paket wisata umrah dan haji khusus PT. Amanah Mulia Wisata (*AMWA Tours*) sebagai travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung.
2. Mengetahui retensi pelanggan PT. Amanah Mulia Wisata (*AMWA Tours*) sebagai travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja paket wisata umrah dan haji khusus terhadap retensi pelanggan PT. Amanah Mulia Wisata (*AMWA Tours*) sebagai travel penyelenggara umrah dan haji khusus di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian diharapkan memberikan manfaat secara:

1. Teoritis, yaitu untuk pengembangan ilmu pemasaran, khususnya mengenai kajian kinerja paket wisata umrah dan haji khusus serta mengenai retensi pelanggan, serta dapat memberikan gambaran dan pengetahuan yang lebih luas bagi peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian lebih jauh mengenai masalah-masalah yang sama.
2. Praktis, terutama bagi PT. Amanah Mulia Wisata (AMWA *Tours*) sebagai biro perjalanan penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu, kinerja serta keuntungan bagi perusahaannya, serta dapat dijadikan sebagai acuan informasi dalam meningkatkan kinerja paket wisata umrah dan haji khusus yang dimilikinya sehingga dapat mempengaruhi terhadap retensi pelanggan.