

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ALFARUQ  
ANUGERAH UTAMA KOTA TANJUNGPINANG PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU**



**Skripsi**

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri  
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun Oleh:

**PUJA SEPTYA NINGSIH**  
NIM. 211755

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Puja Septya Ningsih  
NIM : 211755  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini ada kesamaan, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 15 Oktober 2025

Saya yang menyatakan



Puja Septya Ningsih

NIM: 211755

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau

Nama : Puja Septya Ningsih

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada : 31 Oktober 2025

Nilai Munaqasyah : 86

Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

### TIM MUNAQASYAH

#### Ketua Sidang



Taqiyuddin, M.Pd.I  
NIDN. 2019128702

#### Penguji I



Aulia Rahman, M.E.I  
NIDN. 2130078802

#### Sekretaris



Fauziah Hanum, M.Ak  
NIDN. 2003099401

#### Penguji II



Sudanto, M.M  
NIDN.2115046201

Bintan, 31 November 2025  
STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

Ketua,



Ketua,

Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag  
NIP. 197503242006041005

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Puja Septya Ningsih  
NIM : 211755  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

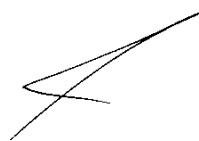
Bintan, 15 Oktober 2025

Pembimbing I



Kamaruzaman, M.M.  
NIDN. 1008118302

Pembimbing II



Firdaus, M.H  
NIDN. 2101079003

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,  
Ketua Program Studi  
Manajemen Bisnis Syariah  
STAIN Sultan Abdurrahman  
Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Wr. Wb

setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau

Nama : Puja Septya Ningsih

NIM : 211755

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana S.E

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Bintan, 15 Oktober 2025

Pembimbing I



Kamaruzaman, M.M.  
NIDN. 1008118302

Pembimbing II



Fidaus, M.H  
NIDN. 2101079003

## ABSTRAK

Puja Septya Ningsih, 2025, 211755, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Alfaruq Anugerah Utama Tanjungpinang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfaruq Anugerah Utama, sebuah biro perjalanan yang bergerak dalam layanan ibadah haji dan umroh di Tanjungpinang. Kualitas pelayanan dan fasilitas dipilih sebagai variabel utama karena keduanya dinilai sangat berperan dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, pengumpulan data melalui kuesioner, dan analisis menggunakan regresi linear berganda. Sampel penelitian terdiri dari 62 responden yang merupakan jamaah PT. Alfaruq Anugerah Utama pada periode Agustus 2023 sampai April 2024.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuesioner, uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji T (parsial), serta uji F (simultan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 75,4% menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 24,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.*

## ABSTRACT

Puja Septya Ningsih, 2025, 211755, The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at PT. Alfaruq Anugerah Utama Tanjungpinang.

This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on customer satisfaction at PT. Alfaruq Anugerah Utama, a travel agency specializing in Hajj and Umrah services in Tanjungpinang. Service quality and facilities were chosen as the main variables due to their significant roles in determining the level of pilgrim satisfaction. The research method used is quantitative with a survey approach, data collection through questionnaires, and analysis using multiple linear regression. The study sample consisted of 62 respondents who were pilgrims of PT. Alfaruq Anugerah Utama from August 2023 to April 2024.

The research employed quantitative methods with data collection techniques including documentation and questionnaires; data quality was tested using validity and reliability tests. Analytical methods used include multiple linear regression analysis, coefficient of determination test, partial T-test, and simultaneous F-test.

The results show that service quality and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction both partially and simultaneously. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 75.4% indicates that the variation in customer satisfaction can be explained by the service quality and facilities variables, while the remaining 24.6% is influenced by other factors outside this study.

**Keywords:** *Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

### KEPUTUSAN BERSAMA

### MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

### REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

#### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

**Tabel Transliterasi Konsonan**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

**Tabel Transliterasi Vokal Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◻	Fathah	A	A
◻	Kasrah	I	I
◻	Dammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

**Tabel Transliterasi Vokal Rangkap**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَاعِلٌ *fa`ala*
- سُئِلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*

- حَوْلَ *haulā*

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

**Tabel Transliterasi Maddah**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...ى...	Fathah dan alif atauya	Ā	a dan garis di atas
ى...ى..	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ؤ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالِ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيلَ *qīla*
- يَقُولُ *yaqūlu*

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutahada dua, yaitu:

#### 1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

#### 2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

#### 3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandangal serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtulatifāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatulmunawwarah*
- طَلْحَةَ *talhah*

#### **E. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرَّ *al-birr*

#### **F. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

##### **1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah**

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

##### **2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah**

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُل *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلَالُ *al-jalālu*

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khuẓu*
- سَيِّئٌ *syai'un*
- أَنْوَاءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isi maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَالرَّازِقِينَ وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wainnallāhafahuwa khair ar-rāziqīn/Wainnallāhafahuwakhairurrāziqīn*
- وَ مُرْسَاهَا وَ نُبِّمُ اللَّهُ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhimajrahā wamursāhā*

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعٰلَمِیْنَ *Alhamdulillahirabbil`ālamīn? Alhamdulillahirabbil`ālamīn*
- الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ *Ar-rahmānirrahīm/Ar-rahmānar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اَللّٰهُ غُفُوْرٌ رَّحِیْمٌ *Allāhugafūrunrahīm*
- رَبِّیْ اَلْاُمُوْرَ جَمِیْعًا *Lillāhi al-amrujamī`an/Lillāhil-amrujamī`an*

## **J. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman nuranniyah yakni addinul Islam.

Penulis sangat menyadari bahwa penyelesaian penulisan Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari itulah, dengan segala hormat dan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H, Muhammad Faisal, M. Ag, selaku Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Aris Bintania, M. Ag, selaku wakil ketua I STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M. Si, selaku wakil ketua II STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak H. Rahmad Budi Harto, S.E, MM selaku wakil ketua III STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Bapak Kamaruzaman, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah menyisihkan waktu, pemikiran, serta memberikan petunjuk, saran, dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Firdaus selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan arahan, nasehat dan bimbingan pada penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Antoni Saputra dan Ibu Vira Aputrimahara selaku direktur dan komisaris PT. Alfaruq Anugerah Utama yang telah memberikan izin serta dukungan untuk dapat melakukan penelitian di PT. Alfaruq Anugerah Utama hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa hasil kerja ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap agar penelitian-penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Semoga karya ini bermanfaat, terutama bagi penulis sendiri, Aamiin.

Bintan, 15 Oktober 2025

Saya yang menyatakan



Puja Septya Ningsih

NIM: 211755

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

إِنَّ أَلَّ مَعَ  
الصُّبْرِينَ

*“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”*

(QS. Al-Baqarah: 153)

"Jangan takut gagal, tapi takutlah tidak pernah mencoba."

- Roy T. Bennett

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan:

1. Kepada kedua orangtua tersayang Bapak Rojiono dan Ibu Iriawati karya sederhana ini kupersembahkan, terima kasih atas doanya tak pernah lelah mengiringi langkahku, yang peluh dan pengorbanannya menjadi jalan bagi setiap mimpi yang kini terwujud terima kasih atas cinta yang tak terbatas, kesabaran yang tiada tara, dan keyakinan yang selalu menuntunku ketika aku hampir menyerah Segala pencapaian ini hanyalah secuil dari doa yang kalian panjatkan, dan semoga lembar-lembar skripsi ini menjadi persembahan kecil bagi lautan kasih sayang yang tak akan pernah terbalas.
2. Kepada adikku tersayang Alfino Wira Pratama yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak, tumbuh lebih baik dan tetaplah menjadi adikku yang paling terbaik.
3. Kepada seluruh keluarga besar Dan untuk keluarga besar yang selalu menjadi rumah tempatku kembali, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah surut. Dalam hangat kebersamaan dan ikatan kasih kalian, aku menemukan kekuatan untuk terus melangkah dan

berjuang. Dan terima kasih juga kuucapkan kembali karna telah mempercayai penulis untuk dapat meraih cita-cita sehingga bisa menjadi sarjana pertama dalam keluarga besar. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi tanda bakti dan wujud cinta yang tulus untuk kalian semua.

4. Kepada seorang lelaki bernama Tedi Fatrio yang selalu kebersamaan disetiap perjuangan penulis yang dengan sabar mendampingi di setiap langkah, memberi semangat saat aku goyah, dan menjadi alasan untuk terus berjuang hingga akhir. Terima kasih selalu menjadi tempat dimana penulis mencurahkan isi hati dan juga pikiran penulis tentang bagaimana hari-hari yang dijalani oleh penulis. Terima kasih untuk doa, pengertian, dan cinta yang sederhana namun begitu berarti.
5. Kepada teman-teman seperjuangan penulis, Zimily, Piniang, Raniee, Sabila bola, Delaa, Nurul Ulfa, Rasti Prisila, Kurnia Zaharatul Aini, dan Putri Eliza yang telah sudi berteman sejak awal perkuliahan dalam empat tahun ini, yang tak pernah merasa selalu iri hati satu sama lain namun selalu membantu satu sama lainnya dan yang selalu memotivasi, menemani, memberikan dukungan, dan bantuan. Terima kasih atas setiap langkah yang kita lakukan bersama selama ini, percayalah semuanya bukan hanya sekedar kenangan saja namun dibalik itu semua tersimpan segala pengalaman serta pembelajaran berharga dalam hidup.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xvi
MOTTO .....	xviii
KATA PERSEMBAHAN.....	xix
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR .....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	7
D. Kajian Terdahulu .....	8
E. Kerangka Teori .....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	16

BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

A. Kerangka Teori .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Hipotesis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Operasional Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Desain Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Populasi dan Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**

C. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

D. Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA ..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Tinjauan Umum Lokasi .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Penyajian Data .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Jamaah Umroh.....	5
Tabel 2. 1 Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Skor Skala Penilaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Umur Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Penghasilan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Asal Jamaah Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Jamaah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Fasilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolonearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 16 Hasil Uji T .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 17 Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**  
**Gambar 3. 1** Struktur Perusahaan PT. Alfaruq Anugerah Utama..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam adalah salah satu agama yang diyakini mayoritas masyarakat Indonesia. Kewajiban beribadah dalam Islam antara lain salat lima waktu dan puasa dibulan Ramadhan. Haji atau Umrah merupakan ibadah yang dilakukan oleh umat Islam yang mampu atau dapat dikatakan layak secara ekonomi, mengingat bahwa biaya untuk menyelenggarakan ibadah haji dan umroh cukup besar.<sup>1</sup>

Agama Islam memiliki lima pokok ajaran, dan seseorang dapat dianggap sebagai Muslim atau tidak berdasarkan beberapa indikator yang dapat dicapai melalui lima amalan utama yang diajarkan dalam Islam. Salah satu rukun Islam yang kelima adalah melaksanakan ibadah haji bagi mereka yang mampu. Setiap umat Muslim yang memiliki kemampuan finansial, kesehatan, dan jaminan keamanan dapat menunaikan ibadah haji untuk memenuhi rukun Islam yang kelima. Secara istilah, haji dan umrah adalah perjalanan spiritual yang dilakukan dengan mengunjungi *Baitullah* di Makkah, dengan tujuan melaksanakan ibadah sesuai dengan syarat-syarat tertentu.

---

<sup>1</sup> R Kasturiani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun" (IAIN Ponorogo, 2018).

Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Quran Surah Ali Imran Ayat 97 yang berbunyi:<sup>2</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا تَتَذَكَّرُونَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَهُدًى عَلَى النَّاسِ حَرَجَ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ  
إِلَى سَبِيلِهِ ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ هَالِكًا غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu<sup>109</sup>) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam”. (Q.S. Ali Imran:97)

Untuk memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan umroh, diperlukan layanan jasa yang mengelola perencanaan dan kebijakan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran jamaah, pembiayaan, penyediaan akomodasi dan makanan, pelunasan biaya, pengaturan transportasi, pelaksanaan bimbingan dan manasik, pengelompokan jamaah, pengumpulan dokumen dan paspor, hingga pengurusan visa dan sumber daya pendukung lainnya. Semua ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah umroh dengan menjamin rasa aman, nyaman, dan terpercaya, sehingga ibadah haji dan umroh dapat dilaksanakan dengan baik.<sup>3</sup>

Bagi sektor industri, sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar jamaah tetap loyal dan tidak beralih ke penyedia lain. Menyediakan pelayanan yang memuaskan, memahami kebutuhan jamaah, dan

---

<sup>2</sup> Al-Qur'an Surat Ali-Imran [3]:97

<sup>3</sup> Ayip Saefullah, “Pengaruh Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Tahun 2016, (Survei Di PT. Salam Sejahtera Wisata),” 2016.

memenuhi harapan mereka merupakan cara yang efektif untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan.

Semakin banyak agen perjalanan haji dan umroh yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah ini, semakin ketat pula persaingan di antara mereka. Hal ini dapat membuat jamaah merasa bingung dalam memilih lembaga yang tepat untuk mendapatkan pelayanan terbaik di berbagai aspek, sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umroh dapat memberikan hasil yang memuaskan. Pelayanan yang baik kepada jamaah akan meningkatkan kepuasan mereka, yang pada gilirannya akan membangun loyalitas terhadap agen perjalanan yang bersangkutan. Jika pelayanan yang diberikan dianggap baik dan memuaskan, maka sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya akan dianggap buruk.<sup>4</sup>

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan apa yang mereka terima. Jika pelanggan merasa bahwa apa yang mereka terima melebihi harapan, maka mereka akan merasa puas dan cenderung mengembangkan sikap percaya. Sebaliknya, jika harapan pelanggan lebih tinggi dari pada apa yang mereka terima, maka mereka akan merasa tidak puas dan mungkin kehilangan kepercayaan. Oleh karena itu, industri perlu berupaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan agar mereka tidak beralih ke industri lain untuk memenuhi kebutuhan mereka.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Dipo Khairul Islami, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat” (Universitas Syarif Hidayatulla Jakarta, 2014).

<sup>5</sup> Ahmad Guspul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo),” *Jurnal PPKM UNSIQ I* Vol.1, no. No.1 (2014): PP.40-54.

Dalam penelitian ini, diprioritaskan faktor kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai fokus utama, mengingat kedua faktor tersebut lebih menonjol dibandingkan faktor lainnya. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk menganalisis besarnya pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas berfungsi sebagai indikator dari semua layanan yang diberikan dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat fasilitas yang baik akan memudahkan pelanggan dalam beraktivitas dan memberikan kenyamanan saat menggunakan layanan yang tersedia.<sup>6</sup> Tidak dapat disangkal bahwa fasilitas menjadi salah satu pertimbangan utama bagi pelanggan atau konsumen sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau jasa, dan fasilitas juga menjadi aspek yang sering ditonjolkan oleh perusahaan jasa.

PT. Alfaruq Anugerah Utama atau yang biasa dikenal dengan Alfaruq Team sebagai salah satu biro perjalanan haji dan umroh menghadapi peluang besar dalam industri pariwisata yang terus berkembang. Kebutuhan masyarakat terhadap perjalanan ibadah menjadikan bisnis ini semakin potensial. Namun, persaingan yang ketat dalam industri jasa menuntut perusahaan untuk menjaga kepercayaan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk

---

<sup>6</sup> Ninik Sriyani, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center," *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 2017.

memastikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, diperlukan upaya untuk menjalin hubungan yang baik dan melakukan penelitian terhadap kebutuhan mereka.

Fenomena yang menarik perhatian dalam penelitian ini adalah adanya indikasi bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh PT. Alfaruq Anugerah Utama belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Terdapat beberapa pelanggan yang mengeluhkan tentang waktu respons yang lambat, kurangnya keramahan staf, serta fasilitas yang kurang memadai. Misalnya, dalam beberapa kasus, pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan inti, tetapi aspek pelayanan seperti komunikasi yang tidak efektif atau fasilitas yang tidak terawat sering kali menjadi titik kritik para pelanggan.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Jamaah Umroh**

No	Bulan	Jumlah Jamaah Umroh
1	Agustus 2023	25
2	Oktober 2023	27
3	November 2023	40
4	Januari 2024	27
5	Maret 2024	8
6	April 2024	61

Sumber PT. Alfaruq Anugerah Utama

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah jamaah Umroh mengalami penurunan dan juga peningkatan. Dengan demikian kepuasan pelanggan harus meningkat, yaitu dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan juga fasilitasnya.

Bagi penulis, pelayanan dan kepuasan adalah sebuah prioritas nomer satu yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan, khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Ini merupakan suatu daya tarik untuk konsumen agar konsumen bisa merasakan kepuasan kepada pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Khususnya perusahaan yang bergerak pada perusahaan jasa travel umroh yang dijual kepada pelanggan adalah pelayanan dan fasilitas. Sedangkan kepuasan adalah suatu harapan positif bagi pelanggan. Dengan adanya kenyataan tersebut, menyadari bahwa masyarakat muslim di Indonesia membutuhkan suatu kepuasan dalam pelayanan dan juga fasilitas yang diberikan oleh PT. Alfaruq Anugerah Utama.

Berdasarkan Uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Tour Leader* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT. Alfaruq Anugerah Utama”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfaruq Anugerah Utama?
2. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfaruq Anugerah Utama?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Alfaruq Anugerah Utama?

## **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfaruq Anugerah Utama.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfaruq Anugerah Utama.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Alfaruq Anugerah Utama.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

#### **a. Teoritis**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfaruq Anugerah Utama agar terciptanya kepuasan bagi pelanggan PT. Alfaruq Anugerah Utama.

#### **b. Praktis**

Adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari sesuai dengan bidang yang mengenai tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfaruq Anugerah Utama.

#### **D. Kajian Terdahulu**

Dari beberapa sumber yang telah penulis baca, ditemukan penelitian terdahulu yang hampir mendekati dari penelitian ini. Agar tidak terjadinya kesamaan dalam penulisan serta hal-hal yang tidak diinginkan, penulis akan melampirkan beberapa penelitian yang pernah dibahas:

1. Penelitian oleh Aditya Wardhanadan Nisrina Kamila (2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata *Tour And Travel* Surabaya)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya, terutama setelah layanan haji dan umrah kembali dibuka pasca pandemic Covid-19. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Terdapat sampel 30 responden. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya. Meskipun kontribusinya signifikan, factor lain juga turut memengaruhi kepuasan jamaah.<sup>7</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu: sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan juga fasilitas

---

<sup>7</sup> Aditya Wardhana Nisrina Kamila, “Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus : Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya ) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa” 17, no. 1 (2023): 548–65.

sebagai variabel dependennya, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel independennya.

Perbedaan yang dimiliki penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, sampel yang dimiliki pada penelitian ini sebanyak 30 responden sedangkan sampel yang dimiliki pada penelitian yang akan dilakukan yaitu sebanyak 62 responden, serta memiliki lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan, pada penelitian ini meneliti di Ebad Wisata *Tour And Travel* Surabaya, sedangkan penelitian yang akan dilakukan, akan meneliti di PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

2. Penelitian oleh Dhita Jati Septiana (2022), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Brt Trans Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Brt Trans Semarang. Populasi atau subyek penelitian ini adalah pengguna BRT Trans Semarang. Sample penelitian sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk kuisioner dan mengujinya dengan bantuan SPSS. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Berganda. Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, sedangkan variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Hasil analisis menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan. Memberikan pengertian bahwa semakin baik dan bagus kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan BRT Trans Semarang, Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan. Memberikan pengertian bahwa semakin terjangkau harganya, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan BRT Trans Semarang, Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan. Memberikan pengertian bahwa semakin baik fasilitas, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan BRT Trans Semarang.<sup>8</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu: sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan juga fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

Perbedaan yang dimiliki penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, terdapat 3 variabel dalam variabel dependennya yakni kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya 2 variabel. Sampel yang dimiliki pada penelitian ini sebanyak 96 responden sedangkan sampel yang dimiliki pada penelitian yang akan dilakukan yaitu sebanyak 62 responden, serta memiliki lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan, pada penelitian ini meneliti di BRT Trans Semarang, sedangkan penelitian yang

---

<sup>8</sup> Dhita Jati Septiana, "Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan BRT Trans Semarang Universitas Semarang," 2022.

akan dilakukan, akan meneliti di PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Nasution dalam *Jurnal Kewirausahaan* menyatakan, kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>9</sup> Kualitas pelayanan tidak dinilai dari sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan bagaimana pelanggan memandang pelayanan tersebut. Karena pelangganlah yang menerima dan merasakan langsung layanan yang diberikan, maka merekalah yang paling tepat untuk menilai apakah pelayanannya sudah memuaskan atau belum.

Kotler mengungkapkannya dalam *Jurnal Ilmiah Edunomika* bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadopsi perbaikan mutu terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.<sup>10</sup>

### **2. Fasilitas**

Dalam *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* fasilitas menurut Kotler sebagai segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan untuk konsumen yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan

---

<sup>9</sup> N S Diniyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Trias Medika Study Kasus Klinik Trias Medika," *Jurnal Kewirausahaan Bukit...*, 2022, hlm 27.

<sup>10</sup> Lembunai Tat Alberta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Religiustitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi" 8, no. 1 (2014): hlm 2.

serta kepuasan. Sedangkan menurut Zakiah Daradjat, segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.<sup>11</sup> Pemberian fasilitas memiliki peran sangat penting dalam kemajuan sebuah perusahaan di masa depan. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus menyediakan fasilitas yang terbaik agar dapat memenuhi kebutuhan dan kenyamanan konsumen mereka.

### 3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler dalam *Jurnal Ilmu Manajemen Kesatuan* kepuasan adalah perasaan sangat senang atau kesan seseorang yang timbul berasal dari perbandingan antar kesannya terhadap kinerja (atau hasilnya) suatu produk dengan harapan – harapannya.<sup>12</sup>

## F. Sitematika Pembahasan

Penelitian ini disusun secara sistematis dengan lima bab utama yang saling terkait untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai topik yang dibahas.<sup>13</sup>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Penjelasan permasalahan peneliti meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori, serta sistematika penulisan.

---

<sup>11</sup> Luluk Febianti Mulyasari, Hesti Pandu Widodo, and Tjandra Wasesa, “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi* 1, no. 1 (2022): 75–81, <https://doi.org/10.30640/jumma45.v1i1.199>.

<sup>12</sup> Mumuh Mulyana and Miki Maulana, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan” 1, no. 2 (2013): hlm 176, <https://doi.org/10.5281/zenodo.242280>.

<sup>13</sup> Pedoman Penulisan Proposal, Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, 2025.

## **BAB II: KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL**

Pada pembahasan ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian seperti pengertian, faktor, jenis dan nilai-nilai serta indikator yang di gunakan dalam penelitian, hipotesis yang ada, dan operasional variable dalam penelitian ini.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada pembahasan ini menjelaskan tentang desain penelitian, serta menjelaskan populasi dan sampel yang di gunakan dalam penelitian, dan menjelaskan teknik pengumpulan data yang di gunakan, serta bagaimana teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini.

## **BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada pembahsan ini menguraikan tentang tinjau umum lokasi penelitian, penyajiaan data analisis data.

## **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini akan menjelaskan terkait kesimpulan dan saran yang ada pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alberta, Lembunai Tat. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Religiustitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi” 8, no. 1 (2014): 2–3.
- Aprillaurel, Lutfi, and Prihartono Aksan Halim. “Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Itoya Self Photo.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 1 (2024): 1667–79. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3891>.
- Ayu Gustari, Dika, and Dewi Manda Angraini. “Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri.” *Journal of Islamic Accounting Competency* 4, no. 1 (2024): 96–106. <https://doi.org/10.30631/jisacc.v4i1.2299>.
- Bakhtiar, M Fandi, and S Pd. *Menjadi Pribadi Lebih Baik*. Vol. 5757000004, 2020.
- Daryanto, and Ismanto Setyabudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Diniyah, N S. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Trias Medika Study Kasus Klinik Trias Medika.” *Jurnal Kewirausahaan Bukit ...*, 2022, 21–44. <http://journal.bukitpengerharapan.ac.id/index.php/JUWIRA/article/download/60/74>.
- Febriani, Rezki. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar ( Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam ).” *Skripsi*. UIN Alauddin Makasar, 2017.
- Garcia, Ana Rita, Sara Brito Filipe, Cristina Fernandes, Cristina Estevão, and George Ramos. “Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing),” n.d.
- Guspul, Ahmad. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo).” *Jurnal PPKM UNSIQ I* Vol.1, no. No.1 (2014): PP.40-54.
- Handayani, Lusi. “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mencapai Kepuasan Calon Jamaah (Studi Kasus Di Kbih Nurussalam Sekampung).” Institut Agama Islam Negeri Metro, 2022.
- Hanim, Na’imatul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo.” *Skripsi*, 2020, 9–10.

- Havest Rizky R, and Syahril Daud. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Bus PO. Gumarang Jaya." *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)* 5, no. 2 (2024): 54–65. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i2.5704>.
- Hilmi, A, M Alfarisi, Ryan Fithan Maulidiansyah, Devita Maya Sari, and Annisa Wahyuni Arysad. "Manfaat Survei Kepuasan Pelanggan Bagi Masyarakat Untuk Menunjang Keberlanjutan Bisnis Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara* 5, no. 3 (2024): 3146–56.
- Islami, Dipo Khairul. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat." Universitas Syarif Hidayatulla Jakarta, 2014.
- Isnaini, Fitria, Hendra Hermain, and Nuri Aslami. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Cv Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 2, no. 1 (2022): 129–42. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i1.508>.
- Kasturiani, R. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun." IAIN Ponorogo, 2018.
- Kelly, Tatiana Perez. María Fernanada. *Pemasaran Jasa. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.
- Kholijah, Siti. "Efektivitas Labelisasi Halal Usaha Kipang Ditinjau Dari Ekonomi Islam (Studi Kasus Usaha Kipang Dian Kelurahan Panyabungan II)" 2 (2024): 306–12.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. "Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Sosio E-Kons* 10, no. 2 (2018).
- Luluk Febianti Mulyasari, Hesti Pandu Widodo, and Tjandra Wasesa. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi* 1, no. 1 (2022): 75–81. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v1i1.199>.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- MARPUDIN, ADE. *Strategi Pemasaran Jasa "PERBANKAN SYARI 'AH"*, 2020.
- Maryanto. "Nilai-Nilai Humanistik Dalam Pendidikan Pondok Pesantren Pabelan Magelang." n.d.

- Maula Famungka, and Ida Martini Alriani. "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang." *Jurnal Kendali Akuntansi* 1, no. 2 (2023): 142–58. <https://doi.org/10.59581/jka-widyakarya.v1i2.238>.
- Muhammad Cahya Hadi Sudrajad, and Imam Sukwatus Suja'i. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu Tulungagung." *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 3 (2023): 01–12. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.580>.
- Mulyana, Mumuh, and Miki Maulana. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan" 1, no. 2 (2013): 195–204. <https://doi.org/10.5281/zenodo.242280>.
- Namira Syahrial, Anisya, Haedar Akib, Andi Mahdiana Mardatilla, and Syarifuddin Syarifuddin. "Pengaruh Service Quality (Kualitas Pelayanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel Faisal Kabupaten Gowa." *Jurnal Administrasi Bisnis* 3, no. 1 (2024): 25–34. <https://doi.org/10.26858/jab.v3i1.56735>.
- Nasution, Leni Masnidar. "Statistik Deskriptif." *Jurnal Hikmah* 14, no. 1 (2017): 1–7.
- Nisrina Kamila, Aditya Wardhana. "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus : Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya ) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa" 17, no. 1 (2023): 548–65.
- Nissa, Ardiyan Fakrun. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo." IAN Ponorogo, 2019.
- Nur, Mutiara, and Dadan Ahmad Fadili. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 5, no. 1 (2021): 38. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i1.10151>.
- Pratiwi, Supia, and Mahmud Yunus Dauly. "Analisis Penggunaan Fasilitas Masjid Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di MAS Nahdhatul Islam Mancang Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat." *Accident Analysis and Prevention* 183, no. 2 (2023): 153–64.
- Prayoga, Ari. "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits," no. August 2020 (2021). <https://doi.org/10.33754/miyah.v1i6i2.204.g222>.
- Rafidah. "220478-Kualitas-Pelayanan-Islami-Pada-Perbankan." *Nalar Fiqh* 10, no. 2 (2014): 113–26.
- Rosi, Fahrur, and H Masyuri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi*

*Syariah* 4, no. 2 (2023): 72–79.  
<https://doi.org/10.54045/mutawazin.v4i2.1337>.

Roynaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, and Paulus Juru. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere.” *Jurnal Projemen UNIPA* 9, no. 2 (2023): 18–31.  
<https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>.

Saefullah, Ayip. “Pengaruh Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Tahun 2016, (Survei Di PT. Salam Sejahtera Wisata),” 2016.

Sambodo Rio Sasongko. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–14.  
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.

Septiana, Dhita Jati. “Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Brt Trans Semarang Universitas Semarang,” 2022.

Srijani, Ninik. “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center.” *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, 2013.

Supranto, J. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar,” 2006.

Utari, Putu Sri, and S E Irman Firmansyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Studi Kasus Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi).” *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 2, no. 2 (2021): 60–77.