

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JEMAAH UMROH PT. ALFARUQ ANUGERAH
UTAMA KOTA TANJUNGPINANG 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:

DELA

NIM.211750

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)

SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

TAHUN 2025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dela
NIM : 211750
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 11 September 2025
Yang menyatakan



Dela
NIM. 211750



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugrah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau

Nama : Dela
Jurusan : -
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
NIM : 211750

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian sarjana Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Oktober 2025

Sehingga dapat diterima oleh Jurusan Manajemen Bisnis Syariah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Bintan, 29 Oktober 2025
TIM SIDANG SKRIPSI

KETUA

Sella Kurnia Sari, M.Sc
NIDN : 2022119101

PENGUJI I

Kamaruzaman, M.M
NIDN : 1008118302

SEKRETARIS

Siti Maهران, Lc, LLM
NIDN : 2027048202

PENGUJI II

Hanaf Yunus, Lc, M.H.I
NIDN : 2009117902

Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau



Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag
NIP.19750324 200604 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dela
NIM : 211750
Program studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama
Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau.

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

Bintan, 11 September 2025

Pembimbing I

Firdaus, M.H
NIDN. 2101079003

Pembimbing II

Fauziah Hanum, M. Ak
NIDN. 2003099401



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
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 Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugrah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau. Yang ditulis oleh:

Nama : Dela
NIM : 211750
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diujikan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bintan, 11 September 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Firdaus, M.H
NIDN. 2101079003

Fauziah Hanum, M.Ak
NIDN. 2003099401

ABSTRAK

Dela, 211750, 2025. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang*, Prodi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang, kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang, pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data dan observasi langsung pada objek di PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang. Hasil analisis data yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki nilai signifikansi 0.000 ± 0.05 , dan kualitas pelayanan juga menunjukkan nilai signifikansi 0.000 ± 0.05 , yang berarti keduanya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jemaah. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Alfaruq Anugerah Utama, maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah.

Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

Dela, 211750, 2025. *The Influence of Trust and Service Quality on Umrah Pilgrim Satisfaction at PT. Alfaruq Anugerah Utama, Tanjungpinang City, Sharia Business Management Study Program, Sultan Abdurrahman State Islamic Institute, Riau Islands.*

This study aims to determine the influence of trust on Umrah pilgrim satisfaction at PT. Alfaruq Anugerah Utama, Tanjungpinang City, service quality on Umrah pilgrim satisfaction at PT. Alfaruq Anugerah Utama, Tanjungpinang City, and the influence of trust and service quality on Umrah pilgrim satisfaction at PT. Alfaruq Anugerah Utama, Tanjungpinang City.

The research method used in this study is quantitative research with questionnaire data collection and direct observation at PT. Alfaruq Anugerah Utama, Tanjungpinang City. The results of the data analysis conducted by the researcher can be concluded that trust and service quality simultaneously and partially have a significant effect on pilgrim satisfaction. Partially, the t-test results indicate that trust has a significance value of 0.000 ± 0.05 , and service quality also shows a significance value of 0.000 ± 0.05 , meaning both significantly influence congregation satisfaction. This proves that the higher the level of trust and the better the quality of service provided by PT. Alfaruq Anugerah Utama, the higher the congregation's satisfaction.

Keywords: Trust, Service Quality, Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB
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 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-------------|--------------------|----------------------------|
| ا | <i>Alif</i> | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | <i>Ba</i> | B | Be |
| ت | <i>Ta</i> | T | Te |
| ث | <i>Ša</i> | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | <i>Jim</i> | J | Je |
| ح | <i>Ha</i> | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|---|-------------|----|-----------------------------|
| خ | <i>Kha</i> | Kh | ka dan ha |
| د | <i>Dal</i> | D | De |
| ذ | <i>Ḍal</i> | Ḍ | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | <i>Ra</i> | R | Er |
| ز | <i>Zai</i> | Z | Zet |
| س | <i>Sin</i> | S | Es |
| ش | <i>Syin</i> | Sy | es dan ye |
| ص | <i>Ṣad</i> | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | <i>Ḍad</i> | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | <i>Ṭa</i> | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | <i>Ẓa</i> | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | <i>ʿain</i> | ʿ | koma terbalik (di atas) |
| غ | <i>Gain</i> | G | Ge |
| ف | <i>Fa</i> | F | Ef |
| ق | <i>Qaf</i> | Q | Ki |

| | | | |
|---|------------|---|----|
| ك | <i>Kaf</i> | K | Ka |
| ل | <i>Lam</i> | L | El |

| | | | |
|----|---------------|---|----------|
| م | <i>Mim</i> | M | Em |
| ن | <i>Nun</i> | N | En |
| و | <i>Wau</i> | W | We |
| هـ | <i>Ha</i> | H | Ha |
| ء | <i>Hamzah</i> | ‘ | Apostrof |
| ي | <i>Ya</i> | 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 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|---------------|-------------|------|
| َ | <i>Fathah</i> | A | A |
| ِ | <i>Kasrah</i> | I | I |
| ُ | <i>Dammah</i> | U | U |

1. Vokal Rangkap

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

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-----------------------|-------------|---------|
| َ...ي | <i>Fathah dan ya</i> | Ai | a dan u |
| َ...و | <i>Fathah dan wau</i> | Au | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سَيْلَ *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 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------------------------------|-------------|---------------------|
| أ...إ...أ | <i>Fathah dan alif atau ya</i> | Ā | a dan garis di atas |
| إ...إ | <i>Kasrah dan ya</i> | Ī | i dan garis di atas |
| و...و | <i>Dammah dan wau</i> | Ū | u dan garis di atas |

Contoh:

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

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada 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 sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- 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 diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *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:

- الرَّجُلُ *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*
- شَيْءٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fail*, isim 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:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair a / Wa innallāha lahuwa*

khairurrāziqīn

- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

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. Bilamana 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:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/*

Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-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:

- اللهُ عَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلّٰهِ الْاَمْرُ جَمِيْعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaannirrohim

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.

Selain itu, penulis juga menerima banyak bantuan, baik secara moral maupun material, serta bimbingan dari berbagai pihak. Dengan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dengan itulah, dengan segala hormat dan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih 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.

6. Bapak Firdaus, M.H selaku dosen pembimbing I yang telah menyisihkan waktu, pemikiran, serta memberikan petunjuk, saran, dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Fuziah Hanum, M.Ak selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan serta memberi nasihat selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, meskipun tidak disebutkan satu persatu, telah memberikan pengajaran dengan penuh keikhlasan. Berkat dedikasi mereka, penulis telah memperoleh banyak ilmu pengetahuan yang diharapkan dapat bermanfaat di masa depan.
9. Bapak Direktur Antoni Saputra, dan Ibu Vira Aputrima Hara yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian di PT. Alfaruq Anugerah Utama, dan kepada seluruh staff karyawan Alfaruq yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian.
10. Orangtua dan ketiga saudara kandung penulis serta kakak ipar, yang selalu mendoakan dalam setiap sholatnya dan memberikan kasih sayang yang tiada henti, telah berperan besar dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas semua doa, dukungan, waktu, semangat, tenaga, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan Vinia, Bila, Iim, Rani, Puja, Cici, Depi, Okta Aprianto, yang selalu menemani, serta turut membantu penulis dalam

setiap proses penyusunan skripsi dengan dukungan dari mereka juga yang membuat penulis tetap semangat dan sampai pada tahap ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih untuk segala bantuan dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa tidak ada cara untuk membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh mereka. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal dan mencatat semua amal baik tersebut. Aamiin.

Penulis juga mengakui bahwa karya ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap akan ada penelitian-penelitian selanjutnya yang lebih baik dalam topik yang sama, sehingga dapat menambah wawasan pemikiran. Semoga apa yang penulis buat ini bermanfaat, baik untuk penulis sendiri maupun untuk masyarakat. Aamiin.

Bintan, 11 September 2025

Penulis

Dela
Nim 211750

MOTTO

Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al –Insyirah ayat 5–6)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. *Percaya Proses* itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Edwar Satria)

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Dengan penuh rasa syukur, saya bersujud kepada-Mu. Terima kasih atas segala karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini penulis persembahkan:

Yang paling utama untuk kedua orang tua saya yaitu ayah saya, bapak Rahim dan Ibu saya, Ibu Nisah yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, sekaligus menjadi panutan saya dalam segala hal dan selalu memberikan doa serta motivasi untuk diri penulis agar tetap semangat dan pantang menyerah. penulis juga persembahkan skripsi ini kepada ketiga saudara kandung dan kedua kakak ipar yang selalu membantu dan ikut serta dalam proses pembuatan skripsi ini yaitu, abang pertama Fatdeli, yang kedua abang Ardiansyah, yang ketiga adik saya Robby, dan kakak ipar saya kakak widia dan kakak novia yang tercinta. Penulis sangat bersyukur dan mengucapkan banyak terima kasih atas semua doa, dukungan, waktu, semangat, tenaga, kehadiran, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini, semoga selalu di berikan Kesehatan dan rezeki yang melimpah. Penulis juga mengucapkan terimakasih berkali-kali untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah berusaha dan sudah bertahan sejauh ini. Sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| <i>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</i> | viii |
| KATA PENGANTAR | xviii |
| MOTTO | xxi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | xxii |
| DAFTAR ISI | xxiii |
| DAFTAR TABEL | xxvi |
| DAFTAR GAMBAR | xxvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian | 10 |
| D. Kajian Terdahulu | 11 |
| E. Sistematika Pembahasan | 19 |
| BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL | 20 |
| A. Kerangka Teori | 20 |
| 1. Kepercayaan..... | 20 |
| 2. Kepercayaan Dalam Persepektif Islam..... | 21 |
| 3. Kualitas Pelayanan..... | 23 |
| 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 25 |
| 5. Perspektif Islam Tentang Pelayanan..... | 27 |
| 6. Kepuasan Jemaah..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 7. Metode Pengukuran Kepuasan Jemaah..... | 30 |
| 8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan..... | 31 |
| 9. Kepuasan Pelanggan Dalam Persepektif Ekonomi Islam | 34 |
| B. Hipotesis | 35 |
| C. Definisi Operasional..... | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 38 |
| A. Desain Penelitian..... | 38 |
| 1. Jenis Penelitian. | 38 |
| 2. Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 38 |
| 3. Subjek dan Objek Penelitian..... | 38 |
| B. Populasi dan Sampel | 39 |
| 1. Populasi..... | 39 |
| 2. Sampel..... | 39 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 1. Kuesioner/Angket..... | 41 |
| 2. Observasi..... | 41 |
| D. Teknik Analisis Data | 42 |
| 1. Analisis Deskriptif | 42 |
| 2. Uji Kualitas Data | 43 |
| BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA..... | 48 |
| A. Gambaran Umum Lokasi..... | 48 |
| 1. Sejarah Berdirinya PT. Alfaruq Anugerah Utama | 48 |
| 2. Visi dan Misi | 48 |
| 3. Struktur Perusahaan..... | 49 |
| B. Penyajian Data..... | 51 |
| 1. Karakteristik Responden..... | 51 |
| 2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian..... | 55 |
| C. Analisis Data | 66 |
| 1. Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang..... | 66 |

| | |
|---|-----------|
| 2. Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT . Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang..... | 67 |
| 3. Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang..... | 69 |
| 4. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang..... | 70 |
| 5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang..... | 71 |
| 6. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang..... | 72 |
| BAB V PENUTUP..... | 73 |
| A. KESIMPULAN..... | 73 |
| B. SARAN..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 75 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Definisi Operasional..... | 36 |
| Tabel 3.1 | Skala Penilaian | 43 |
| Tabel 4.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| Tabel 4.2 | Responden Berdasarkan Umur..... | 52 |
| Tabel 4.3 | Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 53 |
| Tabel 4.4 | Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 54 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 55 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas X1 | 57 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas X2 | 58 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas Y | 58 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 59 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Normalitas | 60 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 61 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 61 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Analisis Berganda..... | 62 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 63 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Parsial | 64 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Simultan..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan | 49 |
|---|----|

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia menjadi salah satu negara dengan populasi muslim terbanyak di dunia, pada tahun 2024 jumlah penduduk Indonesia yang beragama islam berjumlah 245.973.915 jiwa. Jumlah tersebut setara dengan 87,08% dari total populasi Indonesia. Tidak heran bahwa permintaan akan layanan untuk melaksanakan ibadah umroh dan haji terus meningkat setiap tahunnya.¹

Peningkatan jumlah jemaah haji dan umroh yang signifikan ini menyebabkan munculnya Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) resmi yang terdaftar di Kementerian Agama (Kemenag). Pada tahun 2024, tercatat ada 2.968 PPIU, namun hanya 2.625 di antaranya yang memberangkatkan jemaah umrah.²

Data dari Kementerian Agama (Kemenag) Kota Tanjungpinang tahun 2025, jumlah jemaah umroh di kota Tanjungpinang yang tercatat sebanyak 213 orang, calon jemaah terbanyak yaitu 106 orang berasal dari kecamatan Tanjungpinang Timur, Bukit Bestari 59 orang, Kecamatan Tanjungpinang Barat 48 orang, namun jumlah ini belum final karena masih ada waktu untuk mendaftar menjadi calon jemaah umroh. Dan jika menurut data dari kementerian Agama (Kemenag) Kepulauan Riau tahun 2024, telah mencatat sebanyak 4.843 jemaah umroh yang telah di berangkat kan sejak September tahun 2024.³

¹ Rahmad Kurniawan dan Moh. Ihsan, “ Optimalisasi Program Libelisasi Halal Produk M Makanan Di Kota Palangkaraya” *Journal of Islamic Finance and Syariah Banking*, Vol 2 No 2 (2025)

² Siskopatuh Kementerian Agama (Kemenag), “ Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PPIU” Desember 2024.

³ Rengga Yuliandra, “Tentang Jumlah Jemaah Umroh Kepulauan Riau”, (Kemenag-Kepulauan Riau: 2024), <https://batampos.jawapos.com/infokota/amp/2425146046/4843-jemaah-umrah-di-batam-kemenag-ingatkan-travel-ikuti-aturan>.

Kepuasan jemaah umroh merupakan suatu hal yang menarik untuk dianalisis terutama dalam pengalaman spiritual dan pelayanan yang diterima selama perjalanan umroh. Banyak jemaah umroh yang menyatakan bahwa perjalanan ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk menjalankan ibadah, tetapi juga memberikan pengalaman emosional yang mendalam. Kepuasan ini sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan dari penyelenggara umroh, kenyamanan akomodasi, serta kemudahan dalam menjalani rangkaian ibadah. Selain itu, interaksi sosial dengan sesama jemaah juga dapat meningkatkan rasa kepuasan, karena mereka berbagi pengalaman dan mendukung satu sama lain dalam menjalankan ibadah.

Agama Islam adalah agama yang mengedepankan dakwah, yang menekankan pentingnya umatnya untuk menyebarkan dan menyampaikan ajaran Islam kepada seluruh umat manusia di seluruh dunia. Dengan menjadi *Rahmatan lil'alam*, Islam dapat menjamin terciptanya masyarakat yang bahagia dan sejahtera, asalkan ajarannya diterapkan dalam semua aspek kehidupan dan dijadikan pedoman hidup yang dijalani dengan sungguh-sungguh.⁴

Oleh karena itu, diperlukan upaya dakwah agar ajaran Islam dapat disebarluaskan dan diimplementasikan dalam kehidupan manusia, terlepas dari kondisi dan tempatnya.

Untuk mencapai tujuan dakwah, diperlukan ketepatan dalam memilih komponen atau unsur-unsur dakwah. Salah satu unsur penting dalam dakwah adalah media dakwah. Dalam hal ini, penulis memilih *tour travel* untuk perjalanan haji dan umrah sebagai media dakwah yang memiliki landasan yang harus dilaksanakan oleh setiap umatnya, yaitu rukun islam. Rukun islam terdiri dari lima dasar yang wajib dijalankan oleh seluruh umat islam, di mana puncaknya

⁴ A. Rosyad Saleh, Manajemen Dakwah Islam Cet.I, (Jakarta: Bulan Bintang), H.11

adalah pelaksanaan ibadah haji.⁵ Haji merupakan kewajiban yang telah ditetapkan dan didasarkan pada dalil Al-Qur'an, Sunnah, dan ijma' (kesepakatan para ulama).⁶ Adapun dalil Al-Qur'an yang memberi petunjuk bahwa melaksanakan ibadah haji ini adalah suatu kewajiban yaitu terdapat pada Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 97, yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِ

Artinya : “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”⁷

Dalam penjelasan QS Ali-Imran ayat 97 menjelaskan bahwa ibadah haji ditekankan dalam pelaksanaan bagi setiap orang Islam yang mampu. Perintah haji yang tercantum di dalam QS. Ali-Imran: 97 adalah sebuah penegasan wajib haji yang harus dikerjakan oleh setiap orang Islam, dengan catatan yaitu bagi yang mampu atau bisa melaksanakan perjalanan ke Baitullah. Kepercayaan adalah dasar dari sebuah hubungan yang terjalin antara dua pihak ketika masing-masing saling mempercayai satu sama lain. Kepercayaan ini tidak dapat diberikan begitu saja oleh pihak lain, melainkan harus dibangun secara bertahap dan dapat dibuktikan.

Kepercayaan ini dianggap sebagai faktor penting yang memungkinkan terjadinya berbagai transaksi antara penjual dan pembeli, sehingga dapat mencapai kepuasan jemaah sesuai dengan harapan mereka. Kepercayaan atau keyakinan merupakan modal utama untuk menciptakan perdamaian dan stabilitas dalam masyarakat, kepercayaan mencerminkan tingkat

⁵ Kholilulrohman, *Jurnal Al-Balagh*, Vol 2 No 2, 2017, H. 234

⁶ Kemenag RI, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta: Dirjen PHU 2011)

⁷ QS. Ali-Imran Ayat 97.

keyakinan yang dirasakan oleh jemaah ketika pemikirannya diperkuat melalui pengingat yang sering dari pelaku pasar. Kepercayaan ini tentunya dapat meningkatkan niat untuk memakai atau menggunakan suatu produk jasa. Meningkatnya kasus penipuan telah menyebabkan penurunan kepercayaan pelanggan terhadap biro perjalanan umroh, sehingga biro-biro tersebut berusaha keras untuk mendapatkan kembali kepercayaan jemaah dengan memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang baik untuk memastikan kembali kepuasan jemaah.⁸

Kualitas pelayanan adalah segala penilaian umum terhadap sebuah sikap pelayanan yang diberikan kepada jemaah.⁹ Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian umum, atau tingkah laku yang berkaitan dengan keunggulan dari sebuah pelayanan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tidak akan lepas dari kualitas pelayanan, karena pada dasarnya perusahaan jasa menjual jasa dengan tujuan mendapatkan kepuasan jemaah yang diukur dari kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri. Biro perjalanan umroh merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, sehingga akan sangat menonjolkan kualitas pelayanan dalam pekerjaannya dengan tujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada jemaah. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa biro perjalanan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan jemaah. Kualitas pelayanan dari biro perjalanan tersebut akan menentukan tercapainya tujuan perusahaan, sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah mempunyai hubungan yang sangat erat. Ketika jemaah umroh merasa puas dengan suatu pelayanan tertentu, tetapi tidak merasa bahwa bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan bukan merupakan kualitas pelayanan terbaik, dalam hal ini berarti bahwa kepuasan jemaah tersebut

⁸ Dika Ayu Gustari 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), H. 96–106, <https://doi.org/10.30631/jisacc.v4i1.2299>.

⁹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta:Gremedia, 2011)

dihasilkan dari kualitas pelayanan yang dihasilkan perusahaan dapat memenuhi harapan jemaah umroh.¹⁰

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut dapat menarik perhatian dari jemaahnya, pelayanan yang baik juga berdampak baik bagi perusahaan tersebut, khususnya menjaga image dari perusahaan bagi masyarakat. Masyarakat selaku jemaah yang aktif tentunya akan senantiasa melihat dan memilih perusahaan yang mampu memberikan kualitas terbaik, baik itu dari segi produknya, fasilitasnya maupun pelayanan yang diberikan perusahaan yang bersangkutan. Akan tetapi dengan maraknya travel yang berbasis abal-abal, sehingga mengakibatkan kurang kepercayaan dan masih ragunya para calon jemaah untuk menggunakan travel alfaruq ini.

Untuk menghindari itu semua diperlukannya manajemen pelayanan yang baik dan benar pada biro-biro travel yang menangani umroh. Agar para calon jemaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut. Pelayanan yang dikategorikan adalah sesuatu yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah. Semakin banyak travel perjalanan umroh yang ikut mengurus pelaksanaan umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jemaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah umroh bisa menuai

¹⁰ Risky Kusumadani Irfandi, Achmad Fauzi DH, and Sunarti Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Survei Pada Jemaah Umrah Pt.Armina Mabror Kota Blitar 2012-2016)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 48, no. 1 (2017), H.140–46.

hasil yang memuaskan. Hal ini tentunya menjadi salah satu alasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan segala aspek yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada jemaah, karena pada dasarnya setiap manusia memiliki fitrah ingin mendapatkan pelayanan terbaik, khususnya dalam bidang jasa.

Biro perjalanan wisata PT. Alfaruq Anugerah Utama merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang telah berizin dari Kementerian Agama RI untuk memberangkatkan jemaah ke tanah suci dengan Nomor Izin umrah dari Kemenag RI Nomor 2402230015365007 tahun 2025. Di PT. Alfaruq Anugrah Utaman pelayanannya dilakukan oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya serta dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang telah ditetapkan dalam biro jasa perjalanan haji dan umroh, seperti tiket pesawat PP, visa, hotel, transport, pembimbing haji dan umroh dan perlengkapan umroh. Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada staf penanggung jawab jemaah pada PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang yaitu kegiatan ibadah umroh mempunyai banyak proses prosedur yang harus diperhatikan dan dipersiapkan, seperti biaya transportasi, pengurusan dokumen, dan penyediaan perlengkapan ibadah. Adapun dalam proses pelaksanaannya memiliki standar operasional selama ibadah umroh ditanah suci adalah akomodasi, hotel, transportasi selama pelaksanaan ibadah, konsumsi, kesehatan, pendamping atau Tour Leader selama pelaksanaan kegiatan ibadah, serta Mutawif atau pembimbing ibadah umroh dan sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air. Tujuan utama perusahaan adalah untuk menghasilkan pelayanan yang terbaik seperti fasilitas, kualitas dan harga produk yang bermutu, sehingga menghasilkan jemaah yang puas dan setia. Jemaah akan menjadi suatu

alasan akan timbulnya beberapa faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelayanan terhadap suatu bisnis yaitu biro perjalanan wisata haji dan umroh.¹¹

PT. Alfaruq Anugerah Utama merupakan biro travel baru yang ada di kota Tanjungpinang berjalan kurang lebih dua tahunan. Biro travel ini sudah berhasil memikat daya tarik jemaah kurang lebih 781 jemaah yang sudah menggunakan jasa pelayanan PT. Alfaruq Anugerah Utama. Fenomena inilah yang membuat penulis tertarik mengambil tempat penelitian disini dalam tertarik ini adalah apa penyebab faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah untuk menggunakan jasa pelayanan yang ada di PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang.¹²

PT. Alfaruq Anugerah Utama mengalami permasalahan mengenai operasional seperti biro perjalanan haji dan umrah yang lain. Dalam pelaksanaannya biaya operasional di PT. Alfaruq Anugerah Utama memberikan paket yang berubah-ubah. PT. Alfaruq Anugerah Utama juga tidak memasukkan biaya pengurusan paspor dan vaksin menengitis, dan beberapa perlengkapan dari PT. Alfaruq Anugerah Utama. Bila melihat realita sekarang, banyak penyimpangan-penyimpangan yang seharusnya tidak layak diterapkan oleh manajemen biro perjalanan haji dan umroh seperti halnya para jemaah yang tidak jadi berangkat, kasus demi kasus terkait pelanggaran yang dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umroh yang lebih mengejar keuntungan sepihak tanpa memikirkan orang-orang yang sudah meniatkan diri untuk beribadah, ini menjadi suatu yang sangat ironi mengingat harga yang telah di bayar mampu memberikan fasilitas yang memadai dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan para jemaah haji dan umroh.¹³

¹¹ Desti Wulandari. Staf PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro. Wawancara: Jumat, 23 Juni 2023

¹² *Observasi seluruh Staff* PT. Alfaruq Anugerah Utama, *Travel Umroh dan Haji (Tanjungpinang:2025)*

¹³ Andika Prasetia, *Penyimpangan berupa KPK: 8.400 Jemaah Haji Antre 14 Tahun, Gagal Berangkat Gegara Dikorupsi* (Berandakepuluanriau:KPK 2024)

Dengan timbulnya latar belakang masalah, maka penulis akan meneliti terkait masalah kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jemaah umroh. Karena ibadah umroh lebih sering dilaksanakan setiap bulannya bahkan setiap minggu. Lain halnya dengan ibadah haji yang hanya dilakukan pada bulan-bulan haji yaitu Syawal, Dzul'qodah, dan Dzulhijjah. Dengan harga, kualitas dan fasilitas pelayanan yang baik diharapkan dapat melayani jemaah haji dan umroh semaksimal mungkin efektif dan efisien. Sehingga jemaah merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntutan agama, Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul¹⁴ **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan riau”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau?
3. Apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau?

¹⁴ Ahmad Afan Zain, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022), H.47–54, <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>.

C. Tujuan masalah dan Kegunaannya

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau?
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau?
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umroh PT. Alfaruq Anugerah Utama Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau?

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah untuk;

a. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umroh. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber ilmu untuk menambah wawasan dan juga bahan pertimbangan serta referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

b. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi biro umroh agar lebih mengoptimalkan penyelenggaraan ibadah umroh baik dari prosedural maupun pengawasan.

D. Kajian Terdahulu

Beberapa studi sebelumnya telah digunakan sebagai acuan dalam penyusunan ini. Berikut adalah sejumlah penelitian terdahulu yang mewakili relevansi:

1. Peneliti oleh Ahmad Afan Zain (2022) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri”. Penelitian ini bertujuan untuk menakar bagaimana kepercayaan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan jemaah pada Smarts Umrah Cabang Agam. Belakangan ini banyak ditemui kasus penipuan pada bisnis travel umrah sehingga membuat masyarakat masih ragu dan kurang percaya dengan travel umrah yang lain terjadinya fluktuasi jumlah jemaah dan kurangnya SDM. Metode pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Besar sampelnya sebanyak 73 orang. Sehingga hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan jemaah. Variabel fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan jemaah sedangkan (uji F) variabel kepercayaan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan jemaah. Selain itu hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai R^2 0,770 yang artinya besar pengaruh dan fasilitas terhadap kepuasan jemaah 77% pada Smarts Umrah Cabang Agam. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaan penelitian ini memiliki objek yang berbeda.¹⁵
2. Peneliti oleh Irfandi, DH, dan Sunarti (2012-2016) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah di KBIHU Al-Falah Cicalengka”.

¹⁵ Ahmad Afan Zain, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022), H.47–54, <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah dan untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah di KBIHU Al-Falah Cicalengka. Dengan menggunakan metode kuantitatif penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada jemaah umrah serta data diolah menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang. Teori kualitas pelayanan dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan nilai kualitas pelayanan yang baik dan buruk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di KBIHU Al-Falah sudah baik dan tingkat kepuasan jemaah juga sangat puas. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaan penelitian ini memiliki objek yang beda.¹⁶

3. Peneliti oleh Somariah Fitriani dan Jourdy Stevano (2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen”. Kepuasan pelanggan dan konsumen merupakan elemen sentral yang berperan penting dalam pertumbuhan dan kemajuan bidang industri jasa. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi pengaruh pelayanan yang diberikan jasa travel umrah dan haji PT. Aditia Al Tahir terhadap kepuasan pelanggannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan dari Januari 2022 hingga September 2023 di kantor PT. Adita Al Thair, Provinsi DKI Jakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang yang diambil dari jemaah haji, pelanggan PT. Adita Al Thair yang diambil

¹⁶ Irfandi, DH, and Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Survei Pada Jamaah Umrah Pt.Armina Mabror Kota Blitar 2012-2016).”

melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden. Data penelitian yang terkumpul dianalisis dengan metode regresi linear sederhana menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan rutin melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan dan meningkatkan komunikasi kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan. keputusan pembelian konsumen mie gacoran di cabang Solo Baru. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini memiliki satu variabel independent dan objek yang berbeda.¹⁷

4. Peneliti oleh Nur Saimona (2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Hajar Aswad Mubaroq”. Latar belakang penelitian ini adalah Hajar Aswad Mubaroq merupakan salah satu perusahaan yang mengupayakan keinginan masyarakat muslim di Solo Raya untuk perjalanan ibadah umroh. Kepuasan konsumen menjadi mutlak yang bisa diupayakan dengan memberikan kualitas layanan yang baik. Dengan begitu, perusahaan dapat unggul dan menjadi mitra terpercaya dalam penyelenggaraan umroh. Adapun penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan jamaah. Penelitian ini dilakukan menggunakan survei dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Sampel yang berpartisipasi adalah 80 responden, yang merupakan jamaah Hajar Aswad periode Maret sampai Agustus 2023. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan jamaah. Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai

¹⁷ Somariah Fitriani and Jourdy Stevano, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Administrasi Bisnis* 1, no. 1 (2024), H. 22–26.

hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan terbukti signifikan. Selain itu, ditemukan 17,4% kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Berdasarkan hasil tersebut, penulis memberikan saran bahwa penting untuk membuat jamaah puas dengan memberikan layanan berkualitas. Ada banyak faktor antasenden yang akan menguntungkan perusahaan melalui kepuasan, sehingga perlu upaya lebih dalam memberikan kualitas layanan kepada jamaah umroh. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini memiliki 1 variabel independent dan objek yang berbeda.¹⁸

5. Peneliti oleh Khanza Jasmine (2014) yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Syakirasya Wisata Mandiri". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT. Syakirasya Wisata Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode pemilihan sampling purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Syakirasya Wisata Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Syakirasya Wisata Mandiri, diketahui bahwa pada nilai T hitung (3,796) lebih > T tabel (2,014) dengan nilai signifikan 0,000. Sedangkan pada variabel harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Syakirasya Wisata Mandiri, diketahui bahwa

¹⁸ Nur Saimona et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq" 2, no. 1 (2024), H.53–64.

pada nilai T hitung (1.813) < T tabel (2,014) dengan nilai signifikan 0,044. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan kosumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sebesar 57,5%, sedangkan (100%-57,5%= 42,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini memiliki objek yang berbeda.¹⁹

6. Peneliti oleh Siti Maysyaroh dan Rahmat Kurniawan (2024) yang berjudul " Pengaruh Kepercayaan, Customer experience, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Nadhira Berkah Haramain” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, customer experience, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Nadhira Berkah Haramain. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada jamaah umroh pada PT. Nadhira Berkah Haramain. Populasi dan sampel jenuh dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 jamaah umroh PT. Nadhira Berkah Haramain Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan customer experience, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Secara simultan kepercayaan, customer experience, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah pada PT. Nadhira Berkah Haramain sebesar 94,6% sedangkan sisanya sebesar 5,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan

¹⁹ Khanza Jasmine, ” *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu 4* (2014).

dilakukan penulis yaitu menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaan penelitian ini memiliki 3 variabel independent dan objek yang berbeda.²⁰

7. Peneliti oleh Sarma Hasibuan (2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Kepuasan Jama'ah pada Travel PT. Zam-Zam Wisata Islami” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Kepuasan Jama'ah Pada Travel Pt. Zam-Zam Wisata Islami baik secara parsial maupun simultan. Pendekatan penelitian ini adalah asosiatif. Populasinya adalah seluruh Jama'ah Pada Travel Pt. Zam-Zam Wisata Islami dan sampelnya sebanyak 100 Jama'ah Pada Travel Pt. Zam-Zam Wisata Islami. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software SPSS (Statistic Package for the Social Sciens) versi 29.00. Secara parsial bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.²¹

²⁰ Siti Maysyaroh Tarigan dan Rahmat Kurniawan,” Pengaruh Kepercayaan, Customer experience, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Nadhira Berkah Haramain” *Journal Of Social Science Research*, Vol 4 No 1(2024), H. 6092-6110

²¹ Sarma Hasibuan,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Kepuasan Jama'ah pada Travel PT. Zam-Zam Wisata Islami” *Jurnal kajian ekonomi & Bisnis islam*, Vol 5 No 8 (2024), H.4041-4050 ,doi :1047467/elmal.v5i8.4590

E. Sistematika Pembahasan

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kerangka teori, dan sistematika penelitian.

BAB II: KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABLE

Pada bab ini menguraikan tentang kerangka teori, asumsi dan hipotesis dan oprasional variable.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang desain penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menguraikan tinjauan umum lokasi, penyajian data, analisis data, dan pembahasan hasil.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Pada penulisan skripsi proposal hanya sampai ditahap ini dan akan dilanjutkan serta dilengkapi dalam penulisan skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam Cet.I*, (Jakarta: Bulan Bintang), H.11
- Ahmad Afan Zain, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022), H.47–54, <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>.
- Ahmad Afan Zain, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022), H.47–54, <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>.
- Akhmad Irwansyah Siregar dan Riko Mappadeceng, “Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kemudahan terhadap Kepuasan Jemaah pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Kota Jambi” *Journal of Economics and Business*, Vol 4 No 2 (September 2020), H.249-256 DOI 10.33087/ekonomis.v4i2.168
- AL- Muyasar “ Tafsir Al-Qur’an Al-Maidah Ayat 87,” 2016.
- Al-Ghifari, *Analisis Statistik Untuk Bisnis dengan Regresi, Korelasi, dan Non Parametrik* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2009), H.54
- Andika Prasetia, *Penyimpangan berupa KPK: 8.400 Jemaah Haji Antre 14 Tahun, Gagal Berangkat Negara Dikorupsi* (Berandakepulauannya: KPK 2024)
- At-Thabari, “Perintah Menunaikan Amanat, Pelajaran Dari QS. An-Nisa Ayat 58”, (Tafsir Al-Qur’an) 2019.
- Cahyani, Syam Fitri Nur, and Muhammad Iqbal Fasa. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah pada Masa Pandemi di Bank Syariah." *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking* 1.2 (2021), H. 103-114.
- D. Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif*, q.hlm, H. 147
- Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Stastistik dan Analisis Output Komputer*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), H.21
- Desti Wulandari. Staf PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro. Wawancara: Jumat, 23 Juni 2023
- Dewi Mirnasari, “Pengaruh Literasi Manasik Umrah Dan Pelayanan Terhadap Kelancaran Dan Kepuasan Jama’ Ah Di Pt. Dpriadi Barokah Utama Mataram,” *Mudabbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 1 (2024), H. 344–72, <https://doi.org/10.20414/mudabbir.v3i1.9911>.
- Dika Ayu Gustari 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), H. 96–106, <https://doi.org/10.30631/jisacc.v4i1.2299>.
- Dwi Aryani and Febrina Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 17, no. 2 (2010), H. 114–26, <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>.
- Dwi Aryani and Febrina Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 17, no. 2 (2010), H.114–26, <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>.

- Dwi Priyatno, *SPSS Handbook* (Yogyakarta: Mediakom, 2016), H.60
- Edy Haryanto, “Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado,” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, no. 3 (2013), H. 750–60.
- Hanim, Na'imatul. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo. Diss. IAIN Ponorogo, 2020
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta:Gremedia, 2011)
- Imam Bukhari, “Tafsir AL-Qur’an Az-Zalzalah Ayat 7,” 2015.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).
- Irfandi, DH, and Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Survei Pada Jamaah Umrah Pt.Armina Mabror Kota Blitar 2012-2016).”
- Kamila, Nisrina, and Aditya Wardhana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah di Buka Kembali pada Masa Keagamaan dan Kemasyarakatan 17.1 (2023), H. 548-565.
- Kemenag RI, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta: Dirjen PHU 2011)
- Khanza Jasmine, ” *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu 4* (2014).
- Kholilulrohman, *Jurnal Al-Balagh*, Vol 2 No 2, 2017, H. 234
- Leni Nurjannah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Mudharabah (Studi Pada Bank Bpd Diy Syariah Yogyakarta),” 2016.
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. "Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan." *Sosio e-kons* 10.2 (2018), H. 179-187.
- Lupiyoadi dan Hamdani, *Jaminan (assurance)* 2006.
- Lupiyoadi, *Daya Tanggap (Responsiveness)* 2006.
- Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), H.155
- Nur Saimona et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq” 2, no. 1 (2024), H.53–64.
- Observasi seluruh Staff PT. Alfaruq Anugerah Utama, Travel Umroh dan Haji (Tanjungppinang:2025)*
- Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya)." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah*
- Prihandoyo,“291148-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kep-80936Abc,”*Jurnal GeoEkonomi ISSN-Elektronik*, 2019, H.116–29.
- QS. Ali-Imran Ayat 97.
- Rahmad Kurniawan dan Moh. Ihsan, “ Optimalisasi Program Libelisasi Halal Produk M Makanan Di Kota Palangkaraya” *Journal of Islamic Finance and Syariah Banking*, Vol 2 No 2 (2025)

Rengga Yuliandra, “Tentang Jumlah Jemaah Umroh Kepulauan Riau”, (Kemenag-Kepulauan Riau: 2024), <https://batampos.jawapos.com/infokota/amp/2425146046/4843-jemaah-umrah-di-batam-kemenag-ingatkan-travel-ikuti-aturan>.

Risky Kusumadani Irfandi, Achmad Fauzi DH, and Sunarti Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Jemaah Umrah Pt.Armina Mabror Kota Blitar 2012-2016),” *Jurnal Administrasi Bisnis* 48, no. 1 (2017), H.140–46.

Sarma Hasibuan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Kepuasan Jama'ah pada Travel PT. Zam-Zam Wisata Islami” *Jurnal kajian ekonomi & Bisnis islam*, Vol 5 No 8 (2024), H.4041-4050, doi :1047467/elmal.v5i8.4590

Shintya Rinjani and Enceng Sobari, ‘Homogenisasi Susu Beras...’, H . 189.

Siregar, H.290

Sireger, *Metode Penelitian*, H.301

Siskopatuh Kementrian Agama (Kemenag), “ Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PPIU” Desember 2024.

Siti Maysyaroh Tarigan dan Rahmat Kurniawan, “Pengaruh Kepercayaan, Customer experience, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Nadhira Berkah Haramain” *Journal Of Social Science Research*, Vol 4 No 1(2024), H. 6092-6110

Somariah Fitriani and Jourdy Stevano, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Administrasi Bisnis* 1, no. 1 (2024), H. 22–26.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta. CV, 1967, https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 118.

Suhardi, Yusuf, et al. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi* 31.02 (2022), H.31-41.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, H.221

Syamruddin Nasution, *Kepercayaan Dalam Persepektif islam*, (UIN Suska Riau) 2016.

Tjiptono & Chandra, *Keandalan (Reability)* 2011.

Zurni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpuatakaan USU”, “*Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*”, (Vol. 16, No. 5, 2006), H. 29.

Zurni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpuatakaan USU”, “*Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*”, (Vol. 16, No. 5, 2006), H. 29