

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

---

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH  
PT. SELA EXPRESS TOUR AND TRAVEL PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Srata Satu Ekonomi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Islam Riau



**OLEH:**

**DIAN SUCI RAHMADANTY**

**NPM: 175210197**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
TA 2020/2021**

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH PT. SELA EXPRESS TOUR AND TRAVEL PEKANBARU

DIAN SUCI RAHMADANTY

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan dan kepercayaan yang berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan dokumentasi. Terdapat 339 populasi dan 50 sampel pada penelitian ini yang diperoleh dari perhitungan dengan rumus Sugiyono. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji f uji t, analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinan. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan teknik daftar kuesioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif.

Hasil penelitian pada uji f sebesar  $0.000 < 0.05$  nilai Fhitung  $24.842 > Ftabel 3.19$  menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan jamaah. Pada uji t  $2.338 > t\ tabel 2.012$  variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y). Nilai tabel coefficients  $0.187 > 0.05$  artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan jamaah. Kemudian variabel kepercayaan  $2.968 > t\ tabel 2.012$  (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y). Nilai tabel coefficients  $0.000 < 0.05$  artinya kepercayaan secara parsial signifikan terhadap kepuasan jamaah. Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memberikan pengaruh sebesar 52% terhadap kepuasan jamaah, sedangkan sisanya 48% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kunci: Pengaruh kualitas pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan jamaah

## ABSTRACT

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH PT. SELA EXPRESS TOUR AND TRAVEL PEKANBARU

DIAN SUCI RAHMADANTY

This study aims to see the quality of service and trust that affects the satisfaction of the Umrah pilgrims at PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. The data collection methods used in this study were questionnaires and documentation. There are 339 populations and 50 samples in this study which were obtained from calculations with the Sugiyono formula. The data analysis technique used is the f test t test, multiple linear regression analysis and the coefficient of determinant test. Types and data collection techniques used consisted of primary data obtained directly from respondents using questionnaires and interviews and secondary data collected using observation techniques and data analysis techniques used were quantitative methods.

The results of the research on the f test of  $0.000 < 0.05$ , the value of  $F_{count} 24.842 > F_{table} 3.19$  shows that there is an effect of service quality and trust simultaneously on congregational satisfaction. In the t test of  $2.338 > t_{table} 2012$ , the variable service quality (X1) has an effect on the variable of congregational satisfaction (Y). The value of the coefficients  $0.187 > 0.05$  means that the service quality is partially insignificant towards congregational satisfaction. Then the trust variable  $2.968 > t_{table} 2012$  (X2) has an effect on the satisfaction variable of congregation (Y). The coefficients table value of  $0.000 < 0.05$  means that trust is partially significant on congregational satisfaction. The variables of service quality and trust have an effect of 52% on the satisfaction of the congregation, while the remaining 48% is influenced by other variables.

*Key: The influence of service quality, congregation's trust and satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru”** yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana S1 jurusan program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis telah banyak memperoleh berbagai dukungan yang sangat berharga dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Firdaus AR, SE,.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru.
2. Bapak ABD.Razak Jer, SE,.M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Riau.
3. Ibuk Dr. Eva Sundari, SE,MM selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah khususnya dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman-pengalaman selama peneliti mengikuti perkuliahan.
5. Kepada pimpinan PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru dan para staff/petugas yang telah membantu dan memberikan izin pengambilan data

dan melakukan penelitian serta memberikan apa yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada kedua orang tua saya tercinta dan kakak-kakak saya yang memberikan dorongan moril serta materil, semangat dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan dan teman-teman dekat penulis yang telah membantu dan terus mendukung saya semoga Allah SWT membalas semua amal dan kebaikan kepada semua pihak yang terkait dalam membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna, kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan serta keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dimata Allah SWT dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua Aamiin Yarabbal Alamin.

Pekanbaru, Februari 2021

Dian Suci Rahmadanty

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para ahli .....	12
2.2 Pengertian Kepercayaan.....	15
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4 Pemasaran Jasa.....	20
2.5 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan .....	21
2.6 Keterkaitan Antara Kepercayaan dan Kepuasan.....	22
2.7 Penelitian Terdahulu .....	23
2.8 Kerangka Pemikiran.....	24
2.9 Hipotesis.....	24
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Objek Penelitan .....	26
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.3 Populasidan Sample .....	29
3.4 Teknik Penjumlahan Data .....	32
3.5 Teknik Validasi Data .....	34
3.6 Metode Analisis Data .....	36
3.7 Koefisien Determinan .....	38

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1 Sejarah PT. Sela Express Tour and Travel.....	40
4.2 Profil PT. Sela Express Tour and Travel .....	41
4.3 Visi dan Misi Kelebihan PT. Sela Express Tour and Travel .....	42
4.4 Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour and Travel .....	43
4.5 Kantor Cabang PT. Sela Express Tour and Travel .....	48

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Karakteristik Responden .....	50
5.2 Analisis Deskriptif .....	56
5.1 Analisis Kuantitatif .....	91
5.4 Pembahasan.....	96

## **BAB V : KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran.....	100

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
-----------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Paket Umroh PT. Sela Express Tour and Travel .....	4
1.2 Data Jamaan PT. Sela Express Tour and Travel .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
4.1 Kantor Cabang PT. Sela Express Tour and Travel .....	49
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	51
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
5.4 Rekapitulasi Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	53
5.5 Rekapitulasi Uji Validitas Kepercayaan Jamaah .....	54
5.6 Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Jamaah .....	55
5.7 Uji Reliabilitas .....	56
5.8 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Fisik Milik PT. Selatour .....	56
5.9 Tanggapan Responden Tentang Penampilan Petugas Pelayanan yang Rapi dan Sopan .....	57
5.10 Tanggapan Responden Tentang Tempat Pelayanan Bersih dan Nyaman .....	58
5.11 Tanggapan Responden Tentang Sarana Komunikasi Memadai yang Disediakan Oleh Sela Express Tour and Travel Pekanbaru .....	59
5.12 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan yang Dijanjikan Segera .....	60
5.13 Tanggapan Responden Informasi Yang Diberikan Akurat & Sesuai .....	61
5.14 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Memuaskan Dari Petugas Sela Express Tour and Travel .....	62
5.15 Tanggapan Responden Keinginan Para Petugas Untuk Membantu Jamaah .....	63
5.16 Tanggapan Responden Memberikan Pelayanan dengan Tanggap .....	64
5.17 Tanggapan Responden Tentang Mendengarkan dan Mengatasi Keluhan Jamaah .....	65
5.18 Tanggapan Responden Perilaku Para Petugas Mampu Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Terhadap Perusahaan .....	66
5.19 Tanggapan Responden Tentang Bisa Menciptakan Rasa Aman Bagi Jamaahnya .....	67
5.20 Tanggapan Responden Komunikasi Yang Baik Dengan Jamaah .....	68



5.21	Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Perhatian Pribadi Terhadap Jamaah.....	69
5.22	Tanggapan Responden Tentang Pemahaman Individual Para Jamaah.....	70
5.23	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Baik & Ramah.....	71
5.24	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	72
5.25	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Jujur & Amanah .....	73
5.26	Tanggapan Responden Tentang Reputasi Perusahaan Baik .....	74
5.27	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Bertanggung Jawab Akan Keselamatan & Keamanan Para Jamaah Saat Ibadah Umroh.....	75
5.28	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan .....	76
5.29	Tanggapan Responden Tentang Produk Layanan Sesuai Dengan Kebutuhan Jamaah .....	77
5.30	Tanggapan Responden Tentang Tidak Mengalami Kesalahan/Error .....	78
5.31	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Baik dan Sesuai Dengan Harapan Jamaah.....	79
5.32	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Jujur dan Amanah Pada Jamaah .....	80
5.33	Tanggapan Responden Tentang Reputasi Perusahaan Baik .....	81
5.34	Tanggapan Responden Tentang Harga Sesuai Dengan Kualitas.....	82
5.35	Tanggapan Responden Tentang Perincian Harga Bimbingan Jelas .....	83
5.36	Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Tidak Memberatkan .....	84
5.37	Tanggapan Responden Tentang Biaya Dapat Diangsur .....	85
5.38	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Jamaah .....	86
5.39	Hasil Uji F.....	91
5.40	Hasil Uji T .....	92
5.41	Hasil Analisis Linier Berganda.....	93
5.42	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 : Kerangka Pemikiran.....	24
4.1 : Struktur Organisasi .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I : Daftar Kuesioner .....	103
2 : Rekap Kuesioner .....	106
3 : Tabulasi Data Penelitian.....	112
4 : Dokumentasi.....	138



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 17 Maret 2021

Saya yang membuat pernyataan,

Dian Suci Rahmadanty

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Agama islam adalah agama yang mayoritas diyakini oleh penduduk indonesia, kewajiban beribadah dalam agama islam antara lain adalah sholat 5 waktu, berpuasa dibulan ramadhan, dan Haji dan Umroh adalah ibadah yang wajib dikerjakan oleh umat islam yang mampu. Kegiatan ibadah haji dan umroh mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan calon jamaah), penyediaan perlengkapan dan konsultan keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umroh di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh. Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut dapat menarik perhatian dari konsumennya, pelayanan yang baik juga berdampak baik bagi perusahaan tersebut, khususnya menjaga image dari perusahaan bagi masyarakat. Masyarakat selaku konsumen yang aktif tentunya akan senantiasa melihat dan memilih perusahaan yang mampu memberikan kualitas terbaik, baik itu dari segi produknya, fasilitasnya maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan. Hal itu tentunya menjadi salah satu alasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan segala aspek

yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen, karena pada dasarnya setiap manusia memiliki fitrah ingin mendapatkan pelayanan terbaik, khususnya dalam bidang jasa.

Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen yang baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan hingga melakukan penggunaan jasa perusahaan tersebut lebih dari sekali dan berulang kali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan tersebut terjadi promosi gratis dalam bentuk mulut ke mulut yang dilakukan konsumen loyal kepada konsumen lainnya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemakai jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dilakukan persepsi konsumen. Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Namun penyelenggaraan ibadah umroh selama ini di nilai masih kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan umrah ini bisa di peroleh

secara sempurna dan memuaskan. Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Semuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.

Akan tetapi dengan maraknya travel yang berbasis abal-abal, sehingga mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah untuk menggunakan biro-biro yang ada. Untuk menghindari itu semua diperlukannya manajemen pelayanan yang baik dan benar pada biro-biro traveling yang menangani haji dan umrah. Agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut. Ciri pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Semakin banyak travel perjalanan haji dan umroh yang ikut mengurus pelaksanaan haji atau umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umroh bisa menuai hasil yang memuaskan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha penyedia jasa layanan umroh di kota Pekanbaru adalah PT. Sela Express Tour and Travel yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No.1 B Sidomulyo, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru ini sudah berdiri sejak tahun 2008 hingga pada saat ini, Selatour juga memiliki beberapa cabang yaitu didaerah Jakarta, Banda Aceh, Padang dan Payakumbuh. Sedangkan pusatnya adalah di Pekanbaru. PT. Sela Express Tour and Travel memiliki suatu daya tarik sebagai biro perjalanan wisata umroh yang sudah diminati oleh banyak konsumen. Travel ini merupakan biro travel resmi untuk menangani penyelenggaraan ibadah umroh. Mereka menawarkan berbagai paket, berikut dapat dilihat paket yang ditawarkan oleh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

**Tabel 1.1**  
**Paket Umroh PT. Sela Express Tour and Travel**

Paket Promo 11 hari	Paket Reguler 11 hari	Paket VIP 11 hari
-Sekamar ber4 Rp 21.900.000/orang	-Sekamar ber4 Rp 25.000.000/orang.	-Sekamar ber4 Rp 25.100.000/orang
-Sekamar ber3 Rp 22.500.000/orang	-Sekamar ber3 Rp 26.500.000/orang	-Sekamr ber3 Rp 37.200.000/orang
-Sekamar ber2 Rp 25.000.000/orang	-Sekamar ber2 Rp 29.000.000/orang	-Sekamar ber2 Rp 39.400.000/orang

*Sumber: PT. Sela Express Tour and Travel 2020*

Paket tersebut sudah termasuk dengan:

1. Biaya tiket pesawat



2. Visa umroh
3. Asuransi
4. Akomodasi sesuai paket
5. Transportasi bus AC
6. Makanan sesuai masakan indonesia
7. Perlengkapan: Koper, tas paspor, ID card, buku manasik & do'a lipat, pria ada kain ihram, sabuk, baju koko dan wanita kain dasar, jilbab.
8. Air zam zam 5 liter

Penulis menjadikan PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut memiliki tenaga-tenaga profesional dan mengerti akan kebutuhan jamaah dan bekerja dengan bersistemkan team yang dimana team tersebut memiliki keahliannya masing-masing dan saling terhubung satu dengan yang lainnya. Mereka selalu berupaya menjalankann amanah jamaah sebaik baiknya dan juga selalu cari solusi yang terbaik apabila ada suatu kendala. Misal, mereka sampaikan biaya hotel sekian namun ternyata saat dipesan harganya turun, maka kelebihan uang jamaah akan dikembalikan. Sebaliknya jika harga naik, mereka tidak akan menagih kepada jamaah karena itu konsekuensi travel. Hal seperti itulah yang dapat menimbulkan rasa kepercayaan jamaah kepada PT Sela Express Tour and Travel.

PT. Sela Express Tour and Travel bukan hanya menjadikan travel haji dan umroh sebagai orientasi bisnis belaka, melainkan adalah supaya jamaah memang berniat untuk beribadah bukan hanya untuk berwisata. Insya Allah dengan

mempercayakan kepada mereka amanat tersebut akan selalu menjadi semangat di pundak mereka untuk melayani anda sekalian baik dari tahap pendaftaran, manasik ditanah suci, hingga kembali lagi ketanah air dengan selamat. Walaupun biro ibadah umroh sudah banyak saat ini, namun PT Sela Express Tour and Travel ini tetap eksis dikalangan orang tua maupun anak muda. Mereka terkenal dengan keramahan dalam pelayanannya. Fasilitas yang diberikan kepada jamaah juga sebanding dengan harga yang telah disepakati. Bahkan calon jamaah yang ingin mendaftar juga tidak ada batasan jam kerja. Ini dikarenakan pembimbing PT Sela Express Tour and Travel sangat terbuka dengan mempersilahkan jamaah bertemu diluar kantor. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya minat calon jamaah yang ingin mendaftar. Berikut ini dapat dilihat perkembangan jumlah jamaah umroh yang telah menggunakan jasa PT. Sela Express Tour and Travel dari tahun 2017- 2020

**Tabel 1.2**  
**Data Jamaah PT. Sela Express Tour and Travel**  
**Tahun 2017-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Jamah</b>
2017	2.054 jamaah
2018	1.879 jamaah
2019	2.110 jamaah
2020	339 jamaah

*Sumber: PT. Sela Express Tour and Travel 2020*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa pada awal penjualan tahun 2017 PT. Selatour Express Tour and Travel memiliki 2.054 jamaah. Terlihat pada tabel di

atas perusahaan mengalami penurunan pada tahun 2017 yaitu 1.879 jamaah dan mengalami peningkatan pada tahun 2019 sebanyak 2.110 jamaah, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis yaitu hanya 339 jamaah saja yang diberangkatkan pada bulan Januari dan Februari tahun 2020 karena pemerintah Arab dilaporkan telah menghentikan sementara kegiatan umroh dimulai dari bulan Maret tahun 2020 sampai waktu yang belum ditentukan guna mencegah penyebaran virus corona (Covid 19). Selain itu, Saudi juga melarang sementara penduduknya untuk melaksanakan ibadah umroh guna menghindari penyebaran virus corona. Larangan umroh bagi warga setempat diberlakukan setelah Saudi mengonfirmasi kasus kematian kedua akibat virus corona.

Bagi penulis, pelayanan dan kepercayaan adalah sebuah prioritas nomor satu yang diberikan oleh sebuah perusahaan pada konsumen, khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Hal ini merupakan suatu daya tarik kepada konsumen agar konsumen bisa merasakan kepuasan kepada pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Khususnya kepada perusahaan travel umroh yang dijual kepada konsumen adalah pelayanan dan kepercayaan, sedangkan kepuasan adalah suatu harapan pernyataan pemikiran positif bagi para konsumen. Konsumen membutuhkan suatu pelayanan yang terbaik dari sebuah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan ibadah haji dan umroh yang dapat membantu para jamaah dalam menjalankan ibadahnya. Berdasarkan kenyataan tersebut, menyadari bahwa masyarakat muslim di Indonesia membutuhkan suatu kepuasan dalam pelayanan dan kepercayaan yang diberikan oleh Travel Umroh khususnya PT. Sela Express Tour

and Travel Pekanbaru dan apa pengaruhnya dari sebuah tingkat kepuasan jamaah atas pelayanan dan kepercayaan yang telah diberikan. Oleh karena itu PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru harus memberikan sebuah pelayanan dan kepercayaan yang sangat bagus kepada jamaahnya. Berdasarkan fakta tersebut penulis tertarik untuk menulis karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.
2. Secara parsial ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.
3. Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

2. Untuk menganalisa pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Jamaah PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi biro umroh

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

- b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi khususnya kepada calon jamaah umroh agar lebih teliti dan berhati-hati dalam proses pendaftaran pemberangkatan calon jamaah umroh.

- c. Bagi peneliti yang akan datang

Diharapkan dengan penelitian ini mampu memberi ide dan info baru tentang adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah suatu penjabaran dari isi penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, bagian akhir.

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II: TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang didasarkan oleh masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dan menjelaskan variabel penelitian serta hipotesis.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian seperti lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik analisis data dan teknik pengumpulan data.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan serta menemukan

jawaban dalam masalah-masalah penelitian.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup dimana akan dijelaskan kesimpulan, keterbatasan, dan saran dalam pembahasan hasil penelitian.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli

Kualitas layanan (service quality) adalah sikap atau penilaian global tentang keunggulan dari jasa, meskipun lingkup sebenarnya dari sikap ini tidaklah sependapat (Robinson, 1999). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kotler (2008) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived services) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service). Menurut Zeithaml (1990) dalam Safitri dkk (2016:02) kualitas pelayanan adalah merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen.

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lupiyadi mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Menurut Tjiptono, sebagaimana dikutip oleh Lupiyadi kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Payne, sebagaimana dikutip oleh Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yulianti bahwa pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung



pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kepuasan pelanggannya secara konsisten. b. Dimensi Pelayanan Parasuraman, Zathmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

#### 1. Bukti Fisik

Bukti fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin ruangan, alat telekomunikasi yang canggih atau prabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

#### 2. Keandalan

Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus juga tepat janji bila

menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, time schedule perlu disusun dengan teliti.

### 3. Daya Tanggap

Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

### 4. Jaminan

Jaminan (assurance) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari biaya, resiko atau keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dari keahlian dibidang masing-masing. IBM sangat menekankan faktor-faktor tersebut kepada para teknisi yang menangani pemasangan dan layanan purna jual. Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang juga penting.

## 5. Empati

Empati (empathy) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segea jawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungannya dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

### 2.2 Pengertian Kepercayaan

Mowen dan Minor (2002:312) dalam Dharma (2017:351) kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan adalah kekuatan bahwa satu produk memiliki atribut tertentu. Menurut (Barnes, 2003 : 148) kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan adalah keyakinan terhadap integritas, kemampuan, karakter seseorang atau sesuatu.

Green dalam peppers dan Rogers sebagaimana dikutip oleh Prima Satria & Edastama, menyatakan bahwa komponen-komponen kepercayaan adalah:

a. Kredibilitas

Kredibilitas berarti bahwa karyawan jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Kredibilitas harus dilakukan dengan kata-kata, “saya dapat mempercayai apa yang dikatakannya mengenai...” Bentuk lain yang berhubungan dengan *believability* dan *truthfulness*.

b. Reliabilitas

Reliabilitas berarti sesuatu yang bersifat reliable atau dapat diandalkan. Ini berarti berhubungan dengan kualitas individu/ organisasi. Reliabilitas harus dilakukan dengan tindakan; “saya dapat mempercayai apa yang akan dilakukannya...” Bentuk lain yang berhubungan adalah *predictability* dan *familiarity*.

c. Intimacy

Kata yang berhubungan adalah integritas yang berarti karyawan memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat. Integritas menunjukkan adanya *internal consistency*, ada kesesuaian antara apa yang dikatakan dan dilakukan, ada konsistensi antara pikiran dan tindakan. Selain itu integritas juga menunjukkan adanya ketulusan.

Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun relationship, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Adapun yang mempengaruhi kepercayaan adalah sebagai berikut ini:

a. Pengalaman (*Experienced*)

Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

b. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian pelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.

c. Kecerdasan

Kemampuan perusahaan dalam mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena *kredibilitas* yang tinggi tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Indikator kepercayaan, Menurut Mayer sebagaimana dikutip oleh Leni Nurjannah, terdapat tiga faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain, yaitu:

- a. **Kemampuan**, kemampuan yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya resiko atau keraguan
- b. **Kebaikan hati**, kebaikan hati dalam memberikan kepercayaan kepada jamaah.
- c. **Integritas**, integritas dalam memberikan kepercayaan mengenai produk yang diberikan.

### 2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan selalu berubah dari waktu ke waktu. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya apabila pelanggan membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang pelanggan terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan (Laksana, 2008: 96). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya pelanggan diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009: 138).

Menurut Sumarwan (2003: 322),kepuasan anggota merupakan dampak dari perbandingan antara harapananggota sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh anggota dari produk yang dibeli tersebut. Selanjutnya menurut **Tjiptono dan Chandra** (2005:195) mendefinisikan kepuasan anggota adalah respon anggota terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dilihat dari definisi tersebut mengenai kepuasan pelanggan, dapat diketahui bahwa kepuasan anggotaadalah

tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas.

**a. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan**

Rangkuti (2003: 31), menyatakan bahwa ada delapan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai
2. Daya saing
3. Persepsi pelanggan
4. Harga
5. Citra
6. Tahap pelayanan
7. Situasi pelayanan
8. Tingkat kepentingan pelanggan

Menurut Husein Umar (2005:238) mengatakan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu: mutu produk dan pelayanan kegiatan penjualan pelayanan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan. Sedangkan Husein Umar juga membagi kepuasan konsumen menjadi dua macam, yaitu:

1. Kepuasan fungsional: kepuasan yang diperoleh oleh suatu produk yang dimanfaatkan.
2. Kepuasan psikologis: kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk.

Dari uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa fakto-faktor penentu keberhasilan pelayanan purna jual adalah adanya kepuasan konsumen yang menggunakan jasa perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan dengan harapan.

#### **2.4 Pemasaran Jasa**

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” (service)itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service)sampai jasa suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Beberapa pendapat para ahli tentang jasa. Menurut Kotler (2002: 486) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible(tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Rangkuti (2002: 26) jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain.Jadi dapat disimpulkan bahwa jasa bukanlah barang, tetapi suatu aktifitas yang tidak dapat dirasakan secara fisik dan membutuhkan interaksi antara satu pihak ke pihak lain.Menurut Kotler (2001: 429) dalam Laksana (2008: 85) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik, antara lain:

1. Intangible (tidak berwujud) Jasa tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, dan didengar sebelum membeli.



2. Inseparability (tidak dipisahkan) Jasa yang dapat dipisahkan dari pembeli jasa itu, baik pembeli jasa itu adalah orang maupun mesin. Jasa tidak dapat dijejerkan pada rak-rak penjualan dan dapat dibeli oleh konsumen kapan saja dibutuhkan.
3. Variability (keanekarupaan) Jasa sangat beraneka rupa karena tergantung siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. Perishability (tidak tahan lama) Jasa tidak dapat tahan lama, karenanya tidak dapat disimpan untuk penjualan atau penggunaan dikemudian hari. Sifat jasa yang tidak tahan lama ini bukanlah masalah kalau permintaan tetap atau teratur, karena jasa-jasa sebelumnya dengan mudah disusun terlebih dahulu, kalau permintaan berfluktuasi, permintaan jasa akan dihadapkan pada berbagai masalah yang sulit. Kualitas pelayanan pada pemasaran jasa lebih dilihat dari kegiatan distribusi, dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada anggota untuk mencapai kepuasan.

### **2.5 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, sebagaimana dikutip oleh Elita Mieke Wijaya, bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan. Lupiyoadi dan Hamdani, juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar

terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan baik. Seperti disimpulkan Budi Suharjo, layanan bukanlah sebuah usaha yang membutuhkan dana besar. Namun, efeknya mampu menciptakan ikatan emosional dan hubungan yang kuat dengan konsumen. Jadi, hal kecil dan sederhana ternyata dapat berarti besar bagi konsumen. Dan, pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

## **2.6 Keterkaitan antara Kepercayaan dengan Kepuasan**

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi.

Suatu organisasi harus mampu mengenali faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan tersebut agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong dan mempertinggi tingkat hubungan dengan pelanggan. Kepercayaan diperlukan dalam menjalin hubungan anatar perusahaan dan konsumen, sebab kepercayaan dapat menimbulkan kepuasan yang nantinya membuat konsumen akan loyal terhadap produk atau jasa. Dalam menjalin hubungan yang baik kepercayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi sebuah komitmen. Apabila tidak ada kepercayaan maka tidak akan ada komitmen yang tercipta.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
Penelitian Terdahulu

<b>Nama</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Alat Analisis</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Annisa Nuraddina (2016)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi”	Analisis korelasi, Analisis Regresi Linier Berganda dan Analisis Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan uji F-Test didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,177 dimana angka tersebut lebih besar 0,05 ini berarti variabel X (kualitas pelayanan) secara bersama sama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan jamaah). Berdasarkan hasil analisis korelasi bahwa variabel keresponsifan dengan nilai 0,305 memiliki hubungan rendah dengan variabel Y.
Sucitra Fahmira Putri (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Jamaah Umrah PT Amanah Mulia Wisata Bandung	Analisis Regresi Linier Sederhana	Hasil dari penelitian ini dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% adalah bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan menyumbang presentasi sebesar 42%
Rika Kasturiani (2018)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour And Travel Madiun”	Analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda.	(1) Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun karena thitung > ttabel (11,700 > 2,002), atau besarnya pengaruh adalah 70,2%, maka Ha1 diterima dan Ho1 ditolak. (2) Secara parsial ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun karena thitung > ttabel (3,489 > 2,002), atau besarnya pengaruh adalah 17,4%, maka Ha2 diterima dan Ho2 ditolak. (3) Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap

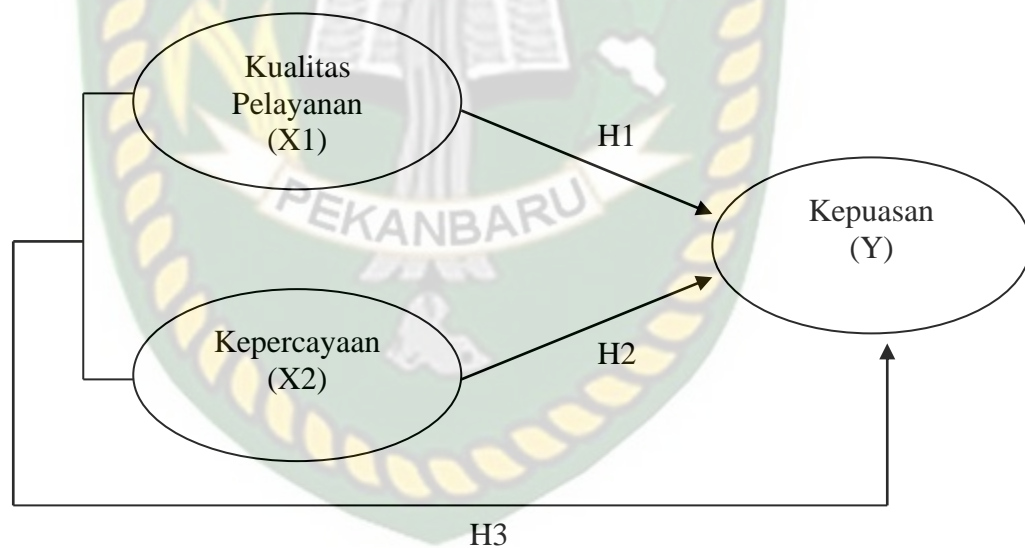
			kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ( $70,043 > 3,16$ ), atau besarnya pengaruh adalah 71,1%, maka $H_{a3}$ diterima dan $H_{o3}$ ditolak.
--	--	--	---

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2020

## 2.8 Kerangka Pemikiran

Karena berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.9 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu teori yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji. Hipotesis dapat juga dikatakan

kesimpulan sementara, dan merupakan suatu konstruk yang masih perlu dibuktikan.

Ada beberapa kemungkinan hipotesis yang muncul terkait penelitian ini, yaitu:

Ha1 : Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

Ha2 : Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

Ha3 : Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan dilakukan adalah jamaah yang sudah pernah menggunakan Jasa Travel Umroh di PT Sela Express Tour And Travel Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Soekarno-Hatta No.1 b, Sidomulyo, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Alasan untuk memilih objek penelitian ini karena ingin mengetahui signifikan atau tidaknya jamaah dalam memilih jasa travel tsb. Rancangan penelitian pada dasarnya merupakan keseluruhan proses pemikiran dan penentuan matang tentang hal-hal yang akan dilakukan. Ia merupakan landasan berpijak dan dapat pula dijadikan dasar penilaian, baik oleh peneliti itu sendiri maupun orang lain terhadap kegiatan penelitian. Penelitian ini bertujuan membandingkan kedua atau tiga peristiwa yang sudah terjadi melalui hubungan sebab akibat dengan cara mencari sebab-sebab terjadinya peristiwa berdasarkan pengamatan akibat-akibat yang mungkin tampak dan teramati. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, yaitu metode pemeriksaan dan pengukuran metode penelitian yang dilakukan untuk mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala empirik yang berlangsung di lapangan atau lokasi penelitian, umumnya dilakukan terhadap unit sampel yang dihadapi sebagai responden dan bukan terhadap seluruh populasi.

**Tabel 3.1**  
**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1) suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan	1. Berwujud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas fisik yang di miliki oleh Sela Express Tour and Travel</li> <li>• Penampilan petugas pelayanan</li> <li>• Tempat pelayanan</li> <li>• Sarana komunikasi yang dimiliki PT Sela Express Tour and Travel</li> </ul>	Interval
	2. Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera</li> <li>• Informasi yang diberikan akurat dan sesuai</li> <li>• Pelayanan yang memuaskan dari karyawan PT Sela Express Tour and Travel</li> </ul>	
	3. Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keinginan para staf untuk membantu jamaah</li> <li>• Memberikan layanan dengan tanggap</li> <li>• Mendengarkan &amp; mengatasi keluhan jamaa</li> </ul>	
	4. Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan</li> <li>• Bisa menciptakan rasa aman bagi jamaahnya</li> </ul>	
	5. Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi yang baik</li> <li>• Karyawan memberikan perhatian pribadi terhadap jamaah</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman individual para jamaah</li> <li>• Pelayanan yang baik dan ramah</li> </ul>	
Kepercayaan (X2) adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan adalah keyakinan terhadap integritas, kemampuan, karakter seseorang atau sesuatu.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan jujur dan amanah</li> <li>• Reputasi PT Sela Express Tour and Travel</li> <li>• Karyawan bertanggung jawab penuh akan keselamatan dan keamanan jamaah saat melaksanakan ibadah umroh</li> </ul>	Interval
Kepuasan (Y) pelanggan pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya apabila pelanggan membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang pelanggan terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.	1. Kualitas Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk layanan sesuai dengan kebutuhan jamaah</li> <li>• Tidak mengalami kesalahan atau error</li> </ul>	Interval
	2. Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan yang baik dan sesuai harapan jamaah</li> </ul>	
	3. Kepercayaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan jujur dan amanah</li> <li>• Reputasi travel</li> </ul>	
	4. Harga Bimbingan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga sesuai dengan fasilitas</li> <li>• Perincian harga bimbingan</li> </ul>	
	5. Biaya yang dikeluarkan Jamaah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya tidak memberatkan</li> <li>• Biaya dapat diangsur</li> </ul>	



## 3.2 Jenis dan Sumber Data

### 3.2.1 Penelitian kuantitatif

Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, yang disebut sebagai responden. Dalam penelitian ini dibutuhkan tanggapan responden terkait kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan, sehingga peneliti harus melakukan pengumpulan sendiri berdasarkan kebutuhan peneliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan membagikan kuesioner pada jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

### 3.2.2 Data sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

## 3.3 Populasi Dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi

juga objek dan benda-benda yang lain. Populasi juga bukan saja merupakan jumlah orang tetapi juga merupakan karakter atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Alasan peneliti memilih populasi ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan jamaah terhadap keputusan pembelian jasa oleh jamaah pada PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Populasi jumlah konsumen atau jamaah yang melakukan ibadah umroh pada tahun 2020 sebanyak 339 jamaah.

### 3.3.2 Sampel

Sampel secara sederhana dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih melalui cara tertentu yang mewakili karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap mewakili populasi. Menurut Arikunto, sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah apabila subjeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Akan tetapi, apabila subjeknya besar (lebih dari 100), maka dapat diambil sebesar 10%-15% atau 25% atau lebih, tergantung setidak-tidaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan biaya
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data

- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti, untuk penelitian yang resikonya besar, tentu saja jika sampel besar, hasilnya akan lebih baik.

Pendapat tersebut sesuai dengan menurut Sugiyono yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. Dari keseluruhan populasi, maka sesuai pendapat diatas jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diambil sebesar 15% dari keseluruhan populasi, karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dan juga sempitnya subjek yang diteliti.

$$n = N \times 15\%$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N= Besar populasi

Sehingga diperoleh sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= 339 \times 15\% \\ &= 50,85 \end{aligned}$$

Jadi, sampel penelitian yang digunakan adalah jamaah yang menggunakan jasa dari travel umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru bulan Februari tahun 2020 sebanyak 50,85 atau dibulatkan menjadi 50 responden. Kemudian metode penetapan sampelnya adalah *Nonprobability Sampling* (Sugiyono, 2012). Alasannya adalah karena sampel yang diambil harus memenuhi kriteria tertentu sehingga tidak semua anggota populasi dapat dijadikan sebagai sampel. Adapun teknik *Nonprobability Sampling* yang digunakan adalah *Judgement Sampling*.

*Judgement Sampling* adalah teknik pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan peneliti yang bersangkutan (Sugiyama, 2008). Teknik pengambilan sampel tersebut berhubungan dengan pengambilan data yang dilakukan melalui beberapa cara terutama telepon dan survei langsung ke rumah responden.

Dalam beberapa kali kesempatan, peneliti telah diberi kesempatan untuk melihat data jamaah yang berisi mengenai profil lengkap termasuk nomor telepon dan alamat. Kesempatan tersebut peneliti manfaatkan untuk menentukan responden berdasarkan pertimbangan sendiri. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode seperti kuesioner online (*Google Form*), survei melalui telepon dan survei langsung ke beberapa responden. Kuesioner online digunakan untuk mempermudah pengambilan selain memang disesuaikan waktu jamaah dan juga pencegahan penyebaran Virus Corona (Covid 19). Kuesioner online tersebut dapat diakses oleh responden setelah sebelumnya peneliti membagikan link kuesioner online tersebut melalui Whatsapp. Survei melalui telepon dan survei langsung ke rumah responden dilakukan setelah peneliti mendapatkan izin dari pihak PT. Sela Express Tour and Travel dan membuat janji dengan responden tersebut.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk pengumpulan data yang valid dan akurat, penulis menggunakan instrument:

### 3.4.1 Observasi

Adalah pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran secara langsung jamaah PT. Sela Express Tour and Travel. Orang sering mengartikan observasi sebagai suatu aktivitas yang sempit, yakni memperlihatkan sesuatu dengan mempergunakan mata. Di dalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemutusan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.

### 3.4.2 Kuesioner/Angket

Adalah suatu alat pengumpulan data yang berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada jamaah PT. Sela Express Tour and Travel agar mendapatkan jawaban secara tertulis juga. Kuesioner/angket merupakan teknik yang dipergunakan untuk memperoleh data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan kuesioner online (*Google Form*) kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah PT. Sela Express Tour and Travel. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan

tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Untuk mengetahui Kuesioner ini disebarkan kepada jamaah Umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Option pada angket ini menggunakan data ordinal dan penulisan angket ini menyajikan data-data penilaian dengan alternative jawaban sebagai berikut:

- 1) Untuk jawaban (A) diberi skor 5
- 2) Untuk jawaban (B) diberi skor 4
- 3) Untuk jawaban (C) diberi skor 3
- 4) Untuk jawaban (D) diberi skor 2
- 5) Untuk jawaban (E) diberi skor 1

#### 3.4.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat , agenda, dan sebagainya. Dokumentasi mengumpulkan data-data mengenai yang akan diteliti dan juga berhubungan dengan obyek penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data dari buku, internet, dan foto.

### 3.5 Teknik Validitas Data

#### 3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai

validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam melakukan pengujian validitas instrument, peneliti mengambil sampel sebanyak 50 responden dengan menggunakan 28 item pernyataan. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid bila nilai rhitung > rtabel. Uji validitas itu sendiri diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indicator dengan total skor incator variabel. Kemudian hasil korelasi yang telah didapatkan dibandingkan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05%. Untuk memperoleh kuesioner dengan hasil mantap adalah dengan melakukan proses uji coba. Sampel yang diambil untuk keperluan uji coba haruslah sampel dari populasi dimana sampel penelitian akan diambil. Dalam melakukan pengujian validitas instrument, peneliti mengambil sampel sebanyak 50 responden dengan menggunakan 28 item pernyataan. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid bila nilai rhitung > rtabel.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Suatu instrumen dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi, apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur. Jika hasilnya  $\alpha > 0,60$  maka dinyatakan bahwa instrument tersebut reliabilitasnya tinggi. Artinya butir pernyataan atau variabel tersebut adalah reliabel/dapat dipercaya. Sedangkan menurut sekarang, reliabilitas  $< 0,60$  adalah kurang baik, sedangkan  $0,70$  dapat diterima dan diatas  $0,80$  adalah baik.

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk menganalisis data penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah PT. Sela Express Tour And Travel di Kota Pekanbaru Rumus Analisis Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Variabel Kepuasan

X1 = Variabel Kualitas pelayanan

X2 = Variabel Kepercayaan

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi

$e$  = *Standar Error*

#### 3.6.2 Uji F

F test digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh signifikan variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, sebaliknya bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama yaitu menggunakan  $F_{hitung}$  dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- a. Menentukan hipotesis dalam uraian kalimat
- b. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )



Menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5%

c. Kaidah pengujian

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  artinya diantara variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya diantara variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

d. Menghitung  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$

1. Menghitung nilai  $F_{hitung}$  dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R_{x1,x2,Y}^2(n-m-1)}{m(1-R_{x1,x2,Y}^2)}$$

Dimana:  $m$  = Jumlah variabel bebas

$n$  = Jumlah responden

2. Menentukan nilai  $F_{tabel}$

Nilai  $F_{tabel}$  dapat dicari dengan menggunakan tabel F

Rumus:  $F_{tabel} = F(\alpha)(dka, dkb)$

Dimana :

$dka$  = Jumlah Variabel bebas (pembilang)

$dkb$  =  $n-m-1$  (Penyebut)

3. Membandingkan  $F_{tabel}$  dan  $F_{hitung}$

### 3.6.3 Uji Statistic t

Tujuan dilakukan uji signifikansi secara parsial dua variabel bebas terhadap variabel tak bebas adalah untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang

ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tak bebas. Adapun prosedur uji t secara manual adalah sebagai berikut:

- a. Membuat hipotesis nihil dan hipotesis alternative dalam bentuk kalimat.
- b. Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ )

Besarnya tingkat signifikan ( $\alpha$ ) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau  $\alpha = 0,05$ .

- c. Kaidah pengujian

Jika  $t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$  maka  $H_0$  ditolak

- d. Menghitung besarnya  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$

1. Menentukan nilai  $t_{\text{tabel}}$

Nilai  $t_{\text{tabel}}$  dapat dicari dengan menggunakan table *t-student*. Bila pengujian dua sisi, maka nilai  $\alpha$  dibagi 2. Dengan rumus:  $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2)(n-2)}$

2. Membandingkan  $t_{\text{tabel}}$  dan  $t_{\text{hitung}}$

Tujuan membandingkan antara  $t_{\text{tabel}}$  dengan  $t_{\text{hitung}}$  adalah untuk mengetahui, apakah  $H_a$  diterima atau ditolak berdasarkan kaidah pengujian.

3. Mengambil keputusan, yakni menerima atau menolak  $H_0$

Dalam penelitian ini, perhitungan akan disesuaikan dengan hasil keluaran (*output*) berdasarkan perhitungan SPSS.

### 3.7 Koefisien Determinan

Koefisien determinan adalah sebuah koefisien yang menunjukkan presentase semua pengaruh variabel independent terhadap pengaruh dependen. Presentase tersebut menunjukkan beberapa variabel independen dapat menjelaskan variabel

independen. Semakin besar koefisien determinan maka akan semakin baik variabel independen menjelaskan variabel dependen. Adapun perhitungan dalam analisis koefisien determinan ini adalah sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KP = Nilai Koefisien Determinan

r = Nilai Koefisien Korelasi



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah PT. Sela Express Tour and Travel

PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru telah berdiri sejak tahun 2002 yang pada awalnya Sela Express Tour and Travel ini bernama Muna Tour, lalu seiring dengan perkembangannya berubah menjadi PT. Sela Express Tour and Travel hingga saat ini. PT. Sela Express Tour and Travel yang disebut juga dengan Selatour merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perjalanan jasa travel umroh dan haji khusus. Pendiri perusahaan ini adalah Bapak H. Yunamarsyah Mathure dan Ibuk Hj. Darhelmawi dan sudah beroperasi selama bertahun tahun lamanya yakni 18 tahun, yang pada awalnya perusahaan ini bekerja sama dengan menumpang izin dengan travel lain. Perusahaan ini kemudian terus tumbuh dan berkembang, hingga ratusan jamaah berhasil diberangkatkan setiap tahunnya. PT. Sela Express Tour and Travel salah satu perusahaan yang mendapatkan izin penyelenggara Haji Khusus dan Umroh dari kementrian Agama, dan nomor izin Haji : D/57/2015 dan Umroh : D/127/2015. Selain itu perusahaan ini merupakan anggota HIMPUH (Himpunan Penyelenggara Umroh Dan Haji) dengan nomor 179/HIMPUH/2010.

Seiring dengan perkembangan PT. Sela Express Tour and Travel memiliki kantor pusat di Jl. Soekarno Hatta no. 1b Kota Pekanbaru. Telah memiliki kantor cabang di berbagai daerah seperti Jakarta, Banda Aceh, Padang, Payakumbuh dan Bukit Tinggi. Yang menjadikan perusahaan ini berbeda dengan perusahaan lainnya

bahwa Sela Express Tour And Travel ini sangat disiplin dalam pelaksanaannya sesuai sunnah serta menyelenggarakan kajian sunnah/majlis ilmu syar'i selama umroh. PT. Sela Express Tour and Travel merupakan salah satu dari sekian banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan umroh dan haji khusus. Khusus dapat diartikan dengan sebagai pemberi perhatian lebih kepada para jamaah dan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada para jamaah ketika masih ditanah air maupun di Arab Saudi. Sehingga membuat para jamaah nyaman dan dapat mempercayakan perjalanan ibadah umrohnya pada PT. Sela Express Tour and Travel.

PT. Sela Express Tour and Travel mempunyai komitmen menjalankan ibadah sesuai sunnah dengan pembimbing yang berpengalaman dan memberikan fasilitas yang berkualitas serta professional.

#### **4.2 Profil PT. Sela Express Tour and Travel**

Adapun profil PT. Sela Express Tour and Travel sebagai berikut:

Nama Perusahaan/Company	: PT. Sela Express Tour and Travel
Nama Penanggung jawab	: H. Yunamarsyah Mathure
Alamat Perusahaan	: Jl. Soekarno Hatta No. 1b, Pekanbaru, Riau.
Telepon/Phone	: +628117511000, +628127604060
Fax	: (0761) 589964
Email	: <a href="mailto:pku@selatour.com">pku@selatour.com</a>
Website	: <a href="http://www.selatour.com">www.selatour.com</a>
Nomor Ijin Haji	: 16/2018

Nomor Ijin Umroh : 118/2018

Nomor Anggota HIMPUGH : 179/HI

Nomor PIN Siskohat : 309163

Ijin Penyelenggaraan : PIHK

#### **4.3 Visi dan Misi Kelebihan PT. Sela Express Tour and Travel**

Dalam hal untuk pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT. Sela Express Tour and Travel adalah sebagai berikut :

##### **1. Visi**

- a. Menjadikan penyelenggaraan haji khusus dan umroh dengan pelayanan prima dan memberikan pendidikan serta pengembangan dakwah sunnah dibidang haji dan umroh dengan bimbingan ibadah sesuai Al-qur'an dan sunnah.
- b. Memberikan pelayanan tour&travel dengan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya dengan mengutamakan kepuasan jamaah.

##### **2. Misi**

- a. Menjadikan pilihan utama bagi masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh sesuai sunnah serta berperan aktif dalam pengembangan dakwah sunnah untuk mencapai haji dan umroh yang mabrur.

### 3. Kelebihan

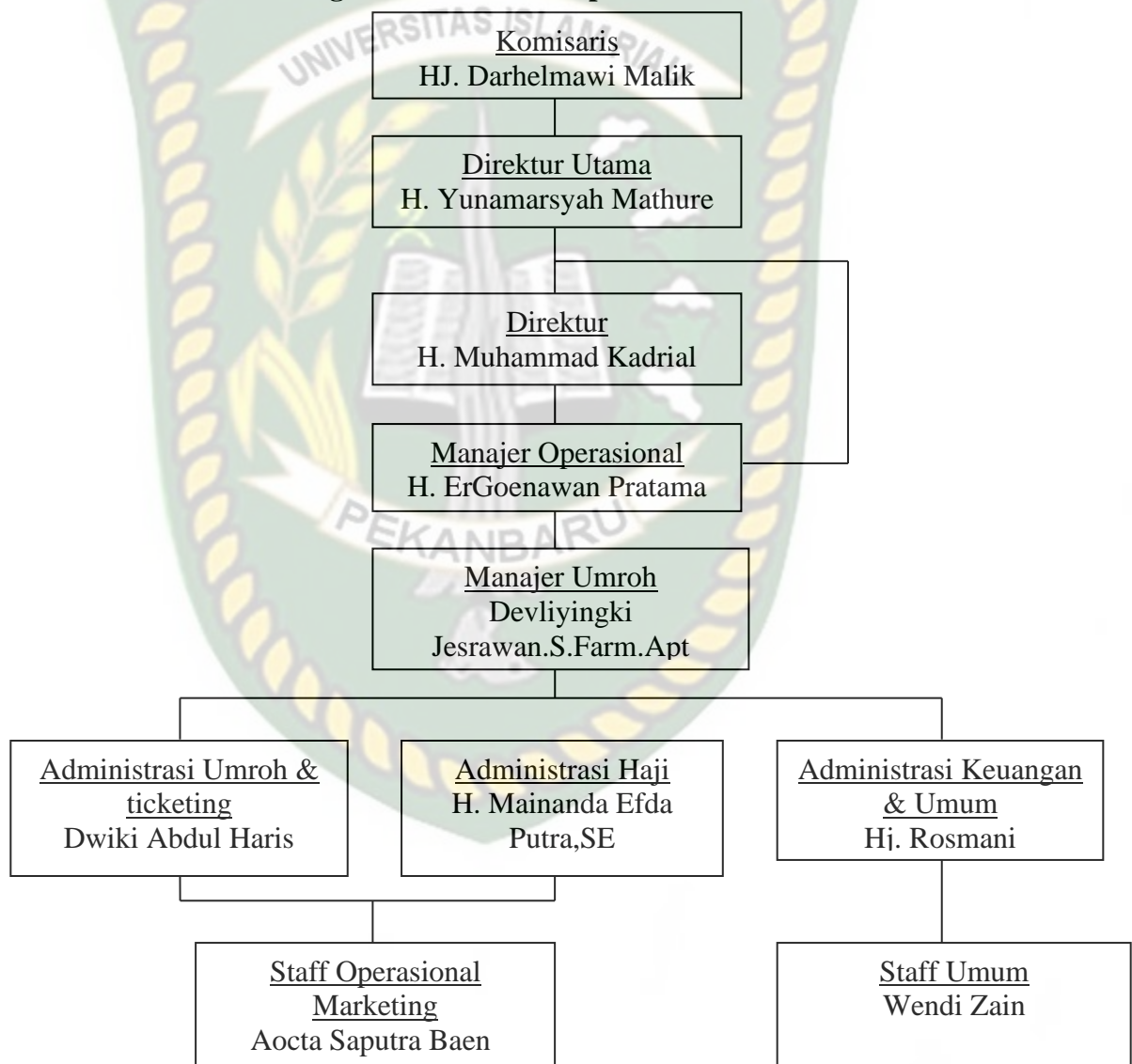
1. PT. Sela Express Tour adalah travel haji dan umroh resmi berizin dari Kementerian Agama.
2. Insya Allah pesawat Saudi Airline atau maskapai lainnya dengan rute Pekanbaru-Jakarta langsung Madinah sehingga tidak ada jalan darat dari Jeddah ke Madinah yang biasanya menyita waktu 6 jam perjalanan dengan bus.
3. Insya Allah selalu berangkat sesuai jadwal dan tidak ada tambahan biaya lainnya, semua biaya sudah termasuk dalam paket.
4. Setiap rombongan dibimbing sejak manasik sampai kembali ke tanah air oleh ustadz yang mengikuti Sunnah,
5. Selama Umroh mengikuti kajian sunnah/majlis ilmu syar'i.
6. Pelayanan datang ke alamat untuk memberikan penjelasan (bila dibutuhkan).
7. Dikelola oleh management professional, kekeluargaan dan Insya Allah amanah.

#### 4.4 Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour and Travel

Struktur organisasi PT. Sela Express Tour and Travel adalah serangkaian aktifitas yang menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan yang menunjukkan hubungan-hubungan seluruh pekerjaan atau jabatan masing-masing agar setiap tugas dalam organisasi perusahaan menjadi efektif dan efisien. Hal yang terpenting dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan

tugas, wewenang, tanggung jawab yang didelegasikan kepada anggota-anggotanya serta mempersiapkan kegiatan-kegiatan tersebut untuk dapat menjalankan rencana yang telah ditetapkan agar tujuan dapat tercapai. Struktur organisasi PT. Sela Express Tour and Travel adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi  
Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour and Travel**



Sumber: *Data Olahan Lapangan, 2020*



Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:

#### 1. Komisaris

Komisaris adalah jabatan tertinggi dalam perusahaan dan bisa juga sebagai pemilik perusahaan/pemilik saham, bekerja sama dengan Direksi dan bertanggung jawab atas kemajuan serta membawahi bawahan secara efektif.

Tanggung Jawab:

- a. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala, serta mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan.
- b. Menentukan siapa yang menjadi Direktur
- c. Menyetujui planning yang akan diajukan oleh Direktur
- d. Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan

#### 2. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama perusahaan adalah sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan Perseroan Terbatas. Adapun tugas dan wewenang direktur utama adalah sebagai berikut:

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan
- c. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan

- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan

### 3. Direktur

Dalam perusahaan direktur merupakan orang yang berhak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Tugas-tugas direktur antara lain sebagai berikut:

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan.
- b. Mengadakan hubungan relasi
- c. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham
- d. Meningkatkan performance perusahaan

### 4. Manajer Operasional

Adapun tugas Manajer Operasional dalam perusahaan yaitu bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan. Tugas-tugas manajer operasional antara lain:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi operasi perusahaan
- b. Mengawasi produksi barang atau penyedia jasa (perusahaan jasa)
- c. Mengawasi persediaan, distribusi barang dan tata letak fasilitas operasional
- d. Meningkatkan sistem operasional

### 5. Manajer Umroh

- a. Bertanggung jawab penuh dengan devisi umroh

- b. Menyiapkan program umroh
- c. Membuat kontrak dengan agen arab saudi
- d. Penyusunan biokrasi dengan instansi terkait

#### 6. Ticketing

- a. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan tiket seperti mengecek status ketersediaan tiket maskapai
- b. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan jadwal perjalanan jamaah, jumlah peserta, serta mengecek status ketersediaan kamar hotel yang dituju jamaah
- c. Melakukan pemesanan tiket terhadap maskapai penerbangan

#### 7. Administrasi Keuangan

Adapun tugas Administrasi Keuangan pada perusahaan adalah menyusun anggaran belanja, menentukan sumber biaya dan cara penggunaannya, serta membuat pembukuan tentang semua hal yang berkaitan dengan proses pembiayaan dan pengeluaran keuangan agar penggunaan biaya dapat efektif dan efisien.

#### 8. Administrasi Umroh & Ticketing

Tugas dari administrasi Umroh adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah haji khusus.

#### 9. Administrasi Haji

Tugas Administrasi Haji adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah haji khusus.

#### 10. Staff Operasional dan Marketing

Tugas Staff Operasional dan Marketing adalah bertanggung jawab untuk membantu seluruh aktifitas kegiatan operasional perusahaan. Dan memasarkan paket-paket haji plus maupun umroh.

#### 11. Staff Umum

Tugas dari Staff Umum adalah menyiapkan segala perlengkapan aji dan umroh seperti:

- a. Koper, tas sandang/tas jinjing
- b. Kain ihram, mukena, jilbab
- c. Pakaian seragam
- d. Buku manasik
- e. Bimbingan manasik teori & praktek
- f. Pesawatnya menggunakan Sriwijaya dan Saudi Airline.

#### 4.5 Kantor Cabang PT. Sela Express Tour and Travel

Perkembangan PT. Sela Express Tour and Travel semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya kantor cabang PT. Sela Express Tour and Travel diberbagai kota di indonesia. Perkembangan tersebut disebabkan karena PT. Sela Express Tour and Travel semakin banyak dipercaya oleh masyarakat sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh yang profesional dan terpercaya, yang dibuktikan melalui pelayanan yang mereka berikan kepada para jamaah.

**Tabel 4.1**  
**Kantor Cabang PT. Sela Express Tour and Travel**

<b>Kantor Cabang PT. Sela Express Tour and Travel</b>	
<p><b>1. Jakarta</b> Ruko Kranggan Permai Blok RT 12 A Kelurahan Jatisampurna Bekasi Hp: 085100567070 Wa: 09121078417 Email <a href="mailto:cs@selatour.com">cs@selatour.com</a></p>	<p><b>2. Padang</b> Jl. Alai Timur No. 25 Kel. Parak Kopi Kec. Padang Utara Kota Padang Hp: 082210054338 Wa: 08121234259</p>
<p><b>3. Pasaman Barat</b> Jl. Tuanku Iman Bonjol Dusun Kp. Pasia. Jorong Simpang Nagari Lingkuang Aua Hp/Wa: 082169835960</p>	<p><b>4. Payakumbuh</b> Jl. Malaka C7 Simpang Bunian, Payakumbuh 26111 Hp: 082382825599 Wa: 085272824404</p>
<p><b>5. Batu Sangkar</b> RM Mak Sari Jl. Raya Sijangkek Km 2, Simpurut-Batusangkar Hp: 082213597079 Wa: 085272824403</p>	<p><b>6. Banda Aceh</b> Jl. Mr Moh Hasan Blangcut No. 110 Lhong Bata Hp/Wa: 082383841818</p>

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden yang dipilih sebagai objek penelitian adalah jamaah yang telah menggunakan jasa pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Adapun responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang. Untuk menganalisis masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini, maka sebelumnya klasifikasi identitas responden, sehingga mempermudah mencari, mengetahui, menguji data yang akan diteliti lebih lanjut dari keterangan yang diberikan oleh responden, karena dengan adanya karakteristik maka akan mendukung kepastian responden akan terdapat berbagai macam pertanyaan (kuesioner) yang akan ditanyakan. Kemudian pertanyaan tersebut akan diolah dan diberi nilai sesuai alternative jawaban yang telah diberikan kepada responden.

Pada tabel berikut ini akan dijelaskan karakteristik responden yaitu kuesioner PT Sela Express Tour and Travel, berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Untuk melihat jenis kelamin responden pada PT Sela Express Tour and Travel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1.	Laki-laki	26	52%
2.	Perempuan	24	48 %
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Sumber:** Hasil penelitian 2021

Berdasarkan tabel 9 diatas diketahui bahwa 50 orang responden yang digunakan dalam penelitian ini yang berjenis kelamin perempuan yaitu 26 orang atau 52% dan berjenis kelamin laki-laki yaitu 24 orang atau 48%. Berdasarkan tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki.

#### 5.1.2 Usia

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Presentase %
1.	18-24 Tahun	12	24 %
2.	25-34 Tahun	20	40 %
3.	35-49 Tahun	16	32 %
4.	>50 Tahun	2	4 %
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Sumber:** Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berusia 25-34 tahun dengan jumlah 20 orang (40 %), sedangkan yang terkecil berusia kurang dari >50 tahun yang hanya berjumlah 2 orang (4%).

### 5.1.3 Pekerjaan

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Wiraswasta	16	32 %
2.	Pelajar/Mahasiswa	8	16 %
3.	Pegawai Negri	13	26 %
4.	Buruh	5	10 %
5.	Lain-lain	8	16 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Sumber:** *Data Olahan Hasil Penelitian*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 16 orang (32 %), sedangkan yang terkecil adalah bekerja sebagai buruh yang berjumlah 5 orang (10 %).

### 5.1.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Untuk dapat mengetahui sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner maka dilakukanlah uji validitas. Sebuah kuesioner akan dikatakan valid apabila hasil dari corrected item total correlation lebih besar dibandingkan R tabelnya pada penelitian



ini terdapat jumlah sampel sebanyak 50 responden sehingga diperoleh nilai (df) = 50 dan R tabelnya 0.279. Pengujian validitas angket dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistica Program Society Science 22 For Windows*).

**Tabel 5.4**  
**Rekapitulasi Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	Kriteria R Tabel	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
1.	0.279	.493	Valid
2.	0.279	.367	Valid
3.	0.279	.325	Valid
4.	0.279	.467	Valid
5.	0.279	.347	Valid
6.	0.279	.316	Valid
7.	0.279	.483	Valid
8.	0.279	.444	Valid
9.	0.279	.383	Valid
10.	0.279	.302	Valid
11.	0.279	.322	Valid
12.	0.279	.291	Valid
13.	0.279	.344	Valid
14.	0.279	.279	Valid

15.	0.279	.285	Valid
16.	0.279	.400	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 22.0, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa masing-masing pernyataan untuk variabel PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru diatas 0.279. Disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid dan layak digunakan sebagai penelitian.

**Tabel 5.5**  
**Rekapitulasi Uji Validitas Kepercayaan Jamaah**

Butir Pernyataan	Kriteria R Tabel	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
1.	0.279	.470	Valid
2.	0.279	.621	Valid
3.	0.279	.561	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa masing-masing pernyataan untuk variabel PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru diatas 0.279. Disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator pernyataan untuk variabel kepercayaan jamaah adalah valid dan layak digunakan sebagai penelitian.

**Tabel 5.6**  
**Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Jamaah**

Butir Pernyataan	Kriteria R Tabel	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
1.	0.279	.311	Valid
2.	0.279	.514	Valid
3.	0.279	.616	Valid
4.	0.279	.345	Valid
5.	0.279	.294	Valid
6.	0.279	.304	Valid
7.	0.279	.390	Valid
8.	0.279	.585	Valid
9.	0.279	.493	Valid

Berdasarkan hasil tabel diatas hasil uji validitas yang telah dilakukan dari masing-masing pernyataan variabel kepuasan jamaah mendapatkan nilai  $> 0.279$  dan bernilai positif dan setiap pertanyaan dinyatakan valid.

#### 5.1.5 Uji Reliabilitas

Pengetahuan reliabilitas pada prinsipnya ditunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil relatif tidak berbeda bila dilakukan pada subjek yang sama semakin tinggi tingkat kehandalan suatu alat ukur, semakin stabil dan semakin dapat diandalkan alat ukur tersebut dalam mengukur suatu gejala.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kehandalan data yang diperoleh untuk diteliti. Suatu variabel dikatakan reliable (handal) jika

jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha  $> 0.60$  maka item valid dikatakan reliable. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan bantuan computer program SPSS versi 20 dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 5.7**  
**UJI RELIABILITAS**

<b>Variabel</b>	<b>coef.alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan	.572	Reliabel
Kepercayaan Jamaah	.632	Reliabel
Kepuasan Jamaah	.442	Reliabel

## 5.2 Analisis Deskriptif

### a. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru

**Tabel 5.8**

#### **Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Fisik Yang Dimiliki Oleh Sela Express Tour and Travel Sangat Memadai**

##### **Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	7	14 %
Setuju	20	40 %

Cukup Setuju	22	44 %
Tidak Setuju	1	2 %
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang fasilitas fisik yang dimiliki oleh Sela Express Tour and Travel sangat memadai dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 7 orang responden dengan tingkat presentase 14 % yang menjawab setuju berjumlah 20 orang responden dengan tingkat presentase 40 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 22 orang responden dengan tingkat presentase 44 % dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang responden dengan tingkat presentase 2 % . Maka disimpulkan bahwa jamaah cukup setuju dengan fasilitas fisik yang dimiliki oleh Sela Express Tour and Travel memadai.

**Tabel 5.9**

**Tanggapan Responden Tentang Penampilan Petugas Pelayanan Yang Rapi Dan Sopan**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	14	28 %

Setuju	22	44 %
Cukup Setuju	14	28 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang penampilan petugas pelayanan yang rapi dan sopan dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 orang responden dengan tingkat presentase 28 % yang menjawab setuju berjumlah 22 orang responden dengan tingkat presentase 44 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 14 orang responden dengan tingkat presentase 28 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju dengan saat melayani penampilan petugas rapi dan sopan.

**Tabel 5.10**

**Tanggapan Responden Tentang Tempat Pelayanan Bersih dan Nyaman**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	12	24 %
Setuju	26	52 %

Cukup Setuju	12	24 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang tempat pelayanan bersih dan nyaman dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang responden dengan tingkat presentase 24 % yang menjawab setuju berjumlah 26 orang responden dengan tingkat presentase 52 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 12 orang responden dengan tingkat presentase 24 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang tempat pelayanan bersih dan nyaman yang disediakan oleh pihak Sela Tour and Travel.

**Tabel 5.11**

**Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Sarana Komunikasi Memadai Yang Disediakan Sela Express Tour And Travel**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	11	22 %
Setuju	22	44 %
Cukup Setuju	17	34 %

Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

*Sumber: Olahan data, 2021*

Dari tabel diatas pernyataan sarana komunikasi memadai yang disediakan Sela Express Tour and Travel dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang responden dengan tingkat presentase 22 % yang menjawab setuju berjumlah 22 orang responden dengan tingkat presentase 44 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 17 orang responden dengan tingkat presentase 34 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang sarana komunikasi memadai yang disediakan oleh Sela Express Tour and Travel.

**Tabel 5.12**

**Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan Dengan Segera**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	1	2 %
Setuju	30	60 %
Cukup Setuju	18	36 %



Tidak Setuju	1	2 %
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang kemampuan petugas memberikan pelayanan yang yang dijanjikan dengan segera dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 1 orang responden dengan tingkat presentase 2 % yang menjawab setuju berjumlah 30 orang responden dengan tingkat presentase 60 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 18 orang responden dengan tingkat presentase 36 % dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang responden dengan tingkat presentase 2 % . Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang kemampuan petugas memberikan pelayanan yang yang dijanjikan dengan segera.

**Tabel 5.13**

**Tanggapan Responden Tentang Informasi Yang Diberikan Akurat dan Sesuai**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	11	22 %
Setuju	19	38 %

Cukup Setuju	20	40 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang informasi yang diberikan akurat dan sesuai dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang responden dengan tingkat presentase 22 % yang menjawab setuju berjumlah 19 orang responden dengan tingkat presentase 38 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 20 orang responden dengan tingkat presentase 40 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah merasa cukup setuju tentang informasi yang diberikan akurat dan sesuai oleh petugas Sela Express Tour and Travel.

**Tabel 5.14**

**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Memuaskan Dari Petugas Sela Express Tour and Travel**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	8	16 %
Setuju	23	46 %

Cukup Setuju	19	38 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang pelayanan yang memuaskan dari petugas Sela Express Tour And Travel dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang responden dengan tingkat presentase 16 % yang menjawab setuju berjumlah 23 orang responden dengan tingkat presentase 46 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 19 orang responden dengan tingkat presentase 38 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah merasa setuju dengan pelayanan yang memuaskan dari petugas Sela Express Tour And Travel.

**Tabel 5.15**

**Tanggapan Responden Tentang Keinginan Para Petugas Untuk Membantu  
Jamaah**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	10	20 %
Setuju	23	46 %

Cukup Setuju	17	34 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang keinginan para petugas untuk membantu jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang responden dengan tingkat presentase 20 % yang menjawab setuju berjumlah 23 orang responden dengan tingkat presentase 46 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 17 orang responden dengan tingkat presentase 34 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah ada yang merasa setuju dan ada yang merasa cukup setuju dengan keinginan para petugas untuk membantu para jamaah pada saat melaksanakan ibadah ditanah suci.

**Tabel 5.16**

**Tanggapan Responden Tentang Memberikan Layanan Dengan Tanggap**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

Pendapat Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	8	16 %
Setuju	25	50 %

Cukup Setuju	17	34 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang memberikan layanan dengan tanggap dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang responden dengan tingkat presentase 16 % yang menjawab setuju berjumlah 25 orang responden dengan tingkat presentase 50 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 17 orang responden dengan tingkat presentase 34 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju bahwa petugas Sela Express Tour and Travel memberikan layanan dengan tanggap.

**Tabel 5.17**

**Tanggapan Responden Tentang Mendengarkan dan Mengatasi Keluhan  
Jamaah**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	4	8 %
Setuju	29	58 %
Cukup Setuju	16	32 %

Tidak Setuju	1	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang mendengarkan dan mengatasi keluhan jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 4 orang responden dengan tingkat presentase 8 % yang menjawab setuju berjumlah 29 orang responden dengan tingkat presentase 58 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang responden dengan tingkat presentase 32 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju bahwa petugas Sela Express Tour and Travel mendengarkan dan mengatasi keluhan jamaah saat jamaah membutuhkannya.

**Tabel 5.18**

**Tanggapan Responden Tentang Perilaku Para Petugas Mampu Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Terhadap Perusahaan**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	9	18 %
Setuju	26	52 %
Cukup Setuju	15	30 %

Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang perilaku para petugas mampu menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang responden dengan tingkat presentase 18 % yang menjawab setuju berjumlah 26 orang responden dengan tingkat presentase 52 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 15 orang responden dengan tingkat presentase 30 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju bahwa perilaku para petugas mampu menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan.

**Tabel 5.19**

**Tanggapan Responden Tentang Bisa Menciptakan Rasa Aman Bagi Jamaahnya**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	5	10 %
Setuju	32	64 %
Cukup Setuju	11	22 %

Tidak Setuju	2	4 %
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang bisa menciptakan rasa aman bagi jamaahnya dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 5 orang responden dengan tingkat presentase 10% yang menjawab setuju berjumlah 32 orang responden dengan tingkat presentase 64% yang menjawab cukup setuju berjumlah 11 orang responden dengan tingkat presentase 22% dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang responden dengan tingkat presentase 4%. Maka disimpulkan bahwa petugas bisa menciptakan rasa aman bagi jamaahnya.

**Tabel 5.20**

**Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Yang Baik Dengan Jamaah**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	9	18 %
Setuju	26	52 %
Cukup Setuju	15	30 %



Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang komunikasi yang baik dengan jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang responden dengan tingkat presentase 18 % yang menjawab setuju berjumlah 26 orang responden dengan tingkat presentase 52 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 15 orang responden dengan tingkat presentase 30 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang komunikasi antara petugas Sela Express Tour and Travel dengan jamaah baik.

**Tabel 5.21**

**Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Perhatian Pribadi Terhadap Jamaah**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	4	8 %
Setuju	43	86 %
Cukup Setuju	3	6 %
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang petugas memberikan perhatian pribadi terhadap jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 4 orang responden dengan tingkat presentase 8 % yang menjawab setuju berjumlah 43 orang responden dengan tingkat presentase 86 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 3 orang responden dengan tingkat presentase 6 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang petugas memberikan perhatian pribadi terhadap jamaah selama menunaikan ibadah ditanah suci.

**Tabel 5.22**

**Tanggapan Responden Tentang Pemahaman Individual Para Jamaah**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	1	2 %
Setuju	28	56 %
Cukup Setuju	19	38 %
Tidak Setuju	2	4 %

Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang pemahaman individual para jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 1 orang responden dengan tingkat presentase 2 % yang menjawab setuju berjumlah 28 orang responden dengan tingkat presentase 56 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 19 orang responden dengan tingkat presentase 38 % dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang responden dengan tingkat presentase 4 % . Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang para petugas Sela Express Tour and Travel adanya memahami individual para jamaah.

**Tabel 5.23**

### **Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Baik dan Ramah**

#### **Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	13	26 %
Setuju	17	34 %
Cukup Setuju	20	40 %
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang pelayanan yang baik dan ramah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 13 orang responden dengan tingkat presentase 26 % yang menjawab setuju berjumlah 17 orang responden dengan tingkat presentase 34 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 20 orang responden dengan tingkat presentase 40 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang para petugas Sela Express Tour and Travel memberikan pelayanan yang terbaik dan ramah selama ibadah maupun setelah sampai ditanah air.

**Tabel 5.24**

**Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Kategori					Total Skor
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1.	Fasilitas fisik yang dimiliki oleh sela express tour and travel sangat memadai	-	1 2	22 66	20 80	7 35	233

2.	Penampilan petugas pelayanan yang rapi dan sopan	-	-	14 42	22 88	14 70	250
3.	Tempat pelayanan bersih dan nyaman	-	-	12 36	26 104	12 60	250
4.	Sarana komunikasi memadai yang disediakan Sela Express Tour and Travel	-	-	17 51	22 88	11 55	244
5.	Kemampuan petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera	-	1 2	18 54	30 120	1 5	231
6.	Informasi yang diberikan akurat dan sesuai	-	-	20 60	19 76	11 55	241
7.	Pelayanan yang memuaskan dari petugas Sela Express Tour and Travel	-	-	19 57	23 92	8 40	239
8.	Keinginan para petugas untuk membantu jamaah	-	-	17 51	23 92	10 50	243
9.	Memberikan layanan dengan tanggap	-	-	17 51	25 100	8 40	241

10.	Mendengarkan dan mengatasi keluhan jamaah	-	1 2	16 48	29 116	4 20	236
11.	Perilaku para petugas mampu menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan	-	-	15 45	26 104	9 45	244
12.	Bisa menciptakan rasa aman bagi jamaahnya	-	2 4	11 33	32 128	5 25	240
13.	Komunikasi yang baik dengan jamaah	-	-	15 45	26 104	9 45	244
14.	Memberikan perhatian pribadi terhadap jamaah	-	-	3 9	43 172	4 20	251
15.	Pemahaman individual para jamaah	-	2 4	19 57	28 112	1 5	228
16.	Pelayanan yang baik dan ramah	-	-	20 60	17 68	13 65	243
	Total						3.858

Dari tabel diatas, rekapitulasi variabel kualitas pelayanan di Sela Express Tour and Travel Pekanbaru, dapat dilihat dari total skor kualitas pelayanan yang diperoleh adalah 3.858. Dibawah ini nilai tertinggi dan terendah dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertinggi} = 16 \times 5 \times 50 = 4.000$$

$$\text{Nilai Terendah} = 16 \times 1 \times 50 = 800$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah :

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{Skor minimum}}{\text{Skor}} = \frac{4.000 - 800}{5} = \frac{3.200}{5} = 640$$

Dan untuk mengetahui tingkat skor mengenai variabel kualitas pelayanan pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Setuju} = 3.360 - 4.000$$

$$\text{Setuju} = 2.720 - 3.360$$

$$\text{Cukup Setuju} = 2.080 - 2.720$$

$$\text{Tidak Setuju} = 1.440 - 2.080$$

$$\text{Sangat Tidak Setuju} = 800 - 1.440$$

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan di PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru berada dalam kategori setuju. Skor tertinggi didapat dari indikator memberikan perhatian pribadi terhadap jamaah dan terendah dari indikator pemahaman individual para jamaah, sehingga hal ini mendapatkan kualitas pelayanan dari PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

#### b. Analisis Deskriptif Kepercayaan Jamaah Pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru

**Tabel 5.25**

#### **Tanggapan Responden Tentang Karyawan Jujur dan Amanah**

##### **Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>

Sangat Setuju	13	26 %
Setuju	24	48 %
Cukup Setuju	13	26 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang karyawan jujur dan amanah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 13 orang responden dengan tingkat presentase 26 % yang menjawab setuju berjumlah 24 orang responden dengan tingkat presentase 48 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 13 orang responden dengan tingkat presentase 26 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang para petugas Sela Express Tour and Travel memberikan pelayanan yang jujur dan amanah dalam melakukan tugasnya.

**Tabel 5.26**

**Tanggapan Responden Tentang Reputasi PT Sela Express Tour and Travel Baik**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	8	16 %



Setuju	24	48 %
Cukup Setuju	18	36 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang reputasi pt sela express tour and travel baik dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang responden dengan tingkat presentase 16 % yang menjawab setuju berjumlah 24 orang responden dengan tingkat presentase 48 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 18 orang responden dengan tingkat presentase 36 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang reputasi PT Sela Express Tour and Travel yg dikenal baik dan dengan percaya menggunakan jasa perusahaan ini.

**Tabel 5.27**

**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Bertanggung Jawab Penuh Akan Keselamatan dan Keamanan Jamaah Saat Melaksanakan Ibadah Umroh**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	12	24 %

Setuju	23	46 %
Cukup Setuju	15	30 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang karyawan bertanggung jawab penuh akan keselamatan dan keamanan jamaah saat melaksanakan ibadah umroh dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang responden dengan tingkat presentase 24 % yang menjawab setuju berjumlah 23 orang responden dengan tingkat presentase 46 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 15 orang responden dengan tingkat presentase 30 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang petugas yang bertanggung jawab penuh akan keselamatan dan keamanan jamaah saat melaksanakan ibadah umroh.

**Tabel 5.28**

**Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan  
Jamaah**

No	Indikator	Kategori					Total Skor
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	

1.	Karyawan jujur dan amanah	-	-	13	24	13	250
				39	96	65	
2.	Reputasi PT Sela Express Tour and Travel baik	-	-	18	24	8	240
				54	96	40	
3.	Karyawan bertanggung jawab penuh akan keselamatan dan keamanan jamaah saat melaksanakan ibadah umroh	-	-	15	23	12	224
				45	69	60	
Total							714

Dari tabel diatas, rekapitulasi variabel kepercayaan jamaah di Sela Express Tour and Travel Pekanbaru, dapat dilihat dari total skor kepercayaan jamaah yang diperoleh adalah 714. Dibawah ini nilai tertinggi dan terendah dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertinggi} = 3 \times 5 \times 50 = 750$$

$$\text{Nilai Terendah} = 3 \times 1 \times 50 = 150$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah :

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{Skor minimum}}{\text{Skor}} = \frac{750 - 150}{5} = \frac{600}{5} = 120$$

Dan untuk mengetahui tingkat skor mengenai variabel kepercayaan jamaah pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Setuju} = 630 - 750$$

Setuju = 510 – 630

Cukup Setuju = 390 – 510

Tidak Setuju = 270 – 390

Sangat Tidak Setuju = 150 – 270

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan jamaah di PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru berada dalam kategori setuju. Skor tertinggi didapat dari indikator karyawan jujur dan amanah dan terendah dari indikator karyawan bertanggung jawab penuh akan keselamatan dan keamanan jamaah saat melaksanakan ibadah umroh, sehingga hal ini mendapatkan kepercayaan jamaah dari PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

### c. Analisis Deskriptif Kepuasan Jamaah Pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru

**Tabel 5.29**  
**Tanggapan Responden Tentang Produk Layanan Sesuai Dengan Kebutuhan Jamaah**

#### Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase

Pendapat Responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	6	12 %
Setuju	29	58 %
Cukup Setuju	15	30 %
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang produk layanan sesuai dengan kebutuhan jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 6 orang responden dengan tingkat presentase 12 % yang menjawab setuju berjumlah 29 orang responden dengan tingkat presentase 58 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 15 orang responden dengan tingkat presentase 30 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang produk layanan yang diberikan oleh Sela Express Tour and Travel sesuai dengan kebutuhan jamaah.

**Tabel 5.30**

#### **Tanggapan Responden Tentang Tidak Mengalami Kesalahan Atau Error**

##### **Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	12	24 %
Setuju	22	44 %
Cukup Setuju	16	32 %
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang tidak mengalami kesalahan atau error dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang responden dengan tingkat presentase 24 % yang menjawab setuju berjumlah 22 orang responden dengan tingkat presentase 44 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang responden dengan tingkat presentase 32 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang petugas yang tidak mengalami kesalahan atau error selama menjalani tugasnya.

**Tabel 5.31**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Baik dan Sesuai Dengan Harapan Jamaah**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	12	24 %
Setuju	25	50 %
Cukup Setuju	13	26 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Jumlah	50	100 %
--------	----	-------

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 12 orang responden dengan tingkat presentase 24 % yang menjawab setuju berjumlah 25 orang responden dengan tingkat presentase 50 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 13 orang responden dengan tingkat presentase 26 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang pelayanan yang diberikan selama melaksanakan ibadah umroh, baik dan sesuai dengan harapan jamaah.

**Tabel 5.32**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Jujur dan Amanah Pada Jamaah**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	9	18 %
Setuju	25	50 %
Cukup Setuju	16	32 %
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang karyawan jujur dan amanah pada jamaah dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 9 orang responden dengan tingkat presentase 18 % yang menjawab setuju berjumlah 25 orang responden dengan tingkat presentase 50 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang responden dengan tingkat presentase 32 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang sikap karyawan yang jujur dan amanah terhadap jamaah.

**Tabel 5.33**  
**Tanggapan Responden Tentang Reputasi Sela Express Tour and Travel Baik**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	7	14 %
Setuju	25	54 %
Cukup Setuju	14	28 %
Tidak Setuju	1	2 %
Sangat Tidak Setuju	0	0



Jumlah	50	100 %
--------	----	-------

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang reputasi Sela Express Tour and Travel baik dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 7 orang responden dengan tingkat presentase 14 % yang menjawab setuju berjumlah 27 orang responden dengan tingkat presentase 54 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 14 orang responden dengan tingkat presentase 28 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju tentang reputasi Sela Express Tour and Travel yang dikenal baik.

**Tabel 5.34**

**Tanggapan Responden Tentang Harga Sesuai Dengan Fasilitas**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	8	16 %
Setuju	26	52 %
Cukup Setuju	15	30 %
Tidak Setuju	1	2 %
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang harga sesuai dengan fasilitas dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang responden dengan tingkat presentase 16 % yang menjawab setuju berjumlah 26 orang responden dengan tingkat presentase 52 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 15 orang responden dengan tingkat presentase 30 % dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang responden dengan tingkat presentase 2 % . Maka disimpulkan bahwa jamaah cukup setuju tentang harga dan fasilitas yang diberikan oleh Sela Tour and Travel sesuai.

**Tabel 5.35**  
**Tanggapan Responden Tentang Perincian Harga Bimbingan Yang Jelas**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	7	14 %
Setuju	20	40 %
Cukup Setuju	23	46 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang perincian harga bimbingan yang jelas dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 7 orang responden dengan tingkat presentase 14 % yang menjawab setuju berjumlah 20 orang responden dengan tingkat presentase 40 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 23 orang responden dengan tingkat presentase 46 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah cukup setuju dengan harga dan bimbingan yang jelas yang diberikan oleh Sela Tour and Travel kepada jamaah.

**Tabel 5.36**  
**Tanggapan Responden Tentang Biaya Yang Tidak Memberatkan**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	10	20 %
Setuju	31	62 %
Cukup Setuju	9	18 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang perincian harga bimbingan yang jelas dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang

menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang responden dengan tingkat presentase 20 % yang menjawab setuju berjumlah 31 orang responden dengan tingkat presentase 62 % yang menjawab cukup setuju berjumlah 9 orang responden dengan tingkat presentase 18 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju dengan biaya yang tidak memberatkan para jamaah untuk berangkat ke tanah suci.

**Tabel 5.37**  
**Tanggapan Responden Tentang Biaya Dapat Diangsur**

**Alternatif Jawaban Frekuensi Presentase**

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	15	30 %
Setuju	23	46 %
Cukup Setuju	12	24 %
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	50	100 %

Sumber: Olahan data, 2021

Dari tabel diatas pernyataan tentang biaya dapat diangsur dengan jumlah responden 50 orang yang telah menjadi sampel. Dari tabel diatas yang menjawab sangat setuju berjumlah 15 orang responden dengan tingkat presentase 30 % yang menjawab setuju berjumlah 23 orang responden dengan tingkat presentase 46 % yang

menjawab cukup setuju berjumlah 12 orang responden dengan tingkat presentase 24 %. Maka disimpulkan bahwa jamaah setuju dengan biaya yang dapat diangsur dan tidak memberatkan bagi jamaah.

Tabel 5.38

## Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Jamaah

No.	Indikator	Kategori					Total Skor
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1.	Produk layanan sesuai dengan kebutuhan jamaah	-	-	15 45	29 116	6 30	241
2.	Tidak mengalami kesalahan atau error	-	-	16 48	22 88	12 60	246
3.	Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan jamaah	-	-	13 39	25 100	12 60	249
4.	Karyawan yang jujur dan amanah pada jamaah	-	-	16 48	25 100	9 45	243
5.	Reputasi Sela Express Tour and Travel baik	-	1 2	14 42	25 100	7 35	226
6.	Harga sesuai dengan fasilitas	-	1 2	15 45	26 104	8 40	241

7.	Perincian harga bimbingan yang jelas	-	-	23	20	7	234
				69	80	35	
8.	Biaya yang tidak memberatkan	-	-	9	31	10	251
				27	124	50	
9.	Biaya dapat diangsur	-	-	12	23	15	253
				36	92	75	
Total							2.184

Dari tabel diatas, rekapitulasi variabel kepuasan jamaah di Sela Express Tour and Travel Pekanbaru, dapat dilihat dari total skor kepuasan jamaah yang diperoleh adalah 2.184. Dibawah ini nilai tertinggi dan terendah dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tertinggi} = 9 \times 5 \times 50 = 2.250$$

$$\text{Nilai Terendah} = 9 \times 1 \times 50 = 450$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah :

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{Skor minimum}}{\text{Skor}} = \frac{2.250 - 450}{5} = \frac{1.800}{5} = 360$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kepuasan jamaah pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Setuju} = 1.890 - 2.250$$

$$\text{Setuju} = 1.530 - 1.890$$

$$\text{Cukup Setuju} = 1.170 - 1.530$$

$$\text{Tidak Setuju} = 810 - 1.170$$

Sangat Tidak Setuju = 450 – 810

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan jamaah di PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru berada dalam kategori setuju. Skor tertinggi didapat dari indikator biaya dapat diangsur dan terendah dari indikator reputasi Sela Express Tour and Travel baik, sehingga hal ini mendapatkan kepuasan jamaah dari PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

### 5.3 Analisis Kuantitatif

#### 5.3.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara simultan dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan ada pengaruh terhadap kepuasan jamaah Umroh PT. Sela Express Tour And Travel Pekanbaru.

**Tabel 5.39**  
**Hasil Pengujian Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98.300	2	19.150	24.842	.000 <sup>b</sup>
	Residual	316.680	47	7.738		
	Total	354.980	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Jamaah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber : Hasil Output SPSS 22.0,2021

Hasil perhitungan statistic uji-F pada tabel berdasarkan output diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah secara

simultan terhadap kepuasan jamaah adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai F hitung  $24.842 > F$  tabel 3.19 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah secara simultan terhadap kepuasan jamaah.

### 5.3.2 Uji Parsial (Uji t)

Yaitu untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung  $>$  t tabel maka dapat dikatakan signifikan, yaitu terdapat pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikatnya. Sebaliknya jika t hitung  $<$  t tabel maka tidak signifikan. Adapun hasil uji t sebagai berikut:

**Tabel 5.40**  
**Hasil Pengujian Uji t**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35.298	6.716		5.256	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.123	.092	.184	2.338	.187
	Kepercayaan Jamaah (X2)	.612	.311	.271	2.968	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah (Y)

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)



Dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai  $t$  adalah  $2.338 > t$  tabel  $2.012$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang berarti variabel pengaruh kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y). Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coefficeints diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.187 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y). Artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai  $t$  adalah  $2.968 > t$  tabel  $2.012$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang berarti variabel kepercayaan jamaah (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y). Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coefficeints diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.000 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan jamaah (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y). Artinya kepercayaan secara parsial signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh.

### 5.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.41**  
**Hasil Analisis Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	35.298	6.716		5.256	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	.123	.092	.184	2.338	.187
Kepercayaan Jamaah (X2)	.612	.311	.271	2.968	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah (Y)

Berdasarkan hasil olah data menggunakan Spss, diperoleh nilai koefisien konstanta sebesar 35.298, koefisien kualitas pelayanan 0.123, koefisien kepercayaan jamaah 0.612. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 35,298 + 0,123X_1 + 0,612X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

#### 5.3.4 Analisis Koefisien Determinan

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak yang ditunjukkan pada apakah variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepercayaan) akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan jamaah) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square ( $R^2$ ). Nilai

koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependent (Ghozali, 2005).

Nilai yang dipakai dalam penelitian ini nilai Adjust  $R^2$  karena nilai ini dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji. Nilai Adjust  $R^2$  dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.42**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428 <sup>a</sup>	.303	.520	2.596

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Jamaah, Kualitas Pelayanan

Hasil dari perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yang diperoleh yaitu sebesar 0,520. Hal ini berarti sebesar 52% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah sedangkan sisanya yaitu sebesar 48% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 5.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis 1 (H1) yang diajukan dalam penelitian ini nilai  $t$  adalah  $2.338 > t$  tabel  $2.012$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang berarti variabel pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah. Nilai dari tabel Coefficeints sebesar  $0.187 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah. Artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis 2 (H2) yang diajukan dalam penelitian ini nilai  $t$  adalah  $2.968 > t$  tabel  $2.012$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang berarti variabel kepercayaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah umroh. Nilai dari tabel Coefficeints sebesar  $0.000 < 0.05$ , yang berarti variabel kepercayaan jamaah berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah. Artinya kepercayaan secara parsial signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Kemudian hasil penelitian uji  $f$  menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar  $24.842 > F$  tabel  $3.19$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah secara simultan terhadap kepuasan jamaah. Hasil penelitian ini konsisten dan mendukung pendapat Parasuramandan Bery (1990) mengemukakan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan (expectation) dan kinerja (performance).

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan merupakan variabel penting bagi perusahaan jasa, karena berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan jamaah dan tahap berikutnya akan berpengaruh positif pula pada pembentukan intensi pelayanan jasa. Hasil penelitian ini, mengindikasikan PT Sela Express Tour and Travel belum memahami keseluruhan pelayanan yang ditawarkan dari sudut pelanggan. Kualitas pelayanan yang dibentuk dari sudut pandang pelanggan dapat memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan strategi manajemen yang mendasar bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggan. Bukti empirik ditemukan pemahaman individual para jamaah merupakan dimensi paling lemah dalam membentuk kualitas pelayanan. Kemudian ditemukan pada karyawan bertanggung jawab penuh akan keselamatan dan keamanan jamaah saat melaksanakan ibadah umroh merupakan yang paling lemah dalam membentuk kepercayaan jamaah. Pada kepuasan jamaah ditemukan reputasi PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru baik merupakan yang paling lemah dalam membentuk kepuasan jamaah. Suatu tantangan bagi manajemen perusahaan untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat, melakukan berbagai penyesuaian secara cepat terhadap kebutuhan dan keinginan jamaah yang selalu berubah untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang mendorong intensitas pembelian jasa. Dengan terbentuknya kepuasan jamaah, jamaah akan terus menerus menggunakan jasa pada perusahaan berulang kali dan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini merupakan suatu jaminan bagi kelangsungan hidup perusahaan.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Maka bab ini penulis menarik beberapa kesimpulan :

- a. Pelayanan yang diberikan oleh PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru adalah pelayanan yang prima karna konsumen adalah raja, suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana pelayanan menjadi suatu penentu bagi keberhasilan perusahaan untuk memperoleh keuntungan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan, dan menjadikan perjalanan yang lebih menyenangkan dan mearasakan kenyamanan.
- b. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis diketahui bahwa nilai  $t$  adalah  $2.338 > t$  tabel  $2.012$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang berarti variabel pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah ( $Y$ ). Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coefficeints diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.187 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah ( $Y$ ). Artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh.

- c. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis diketahui bahwa nilai  $t$  adalah  $2.968 > t$  tabel  $2.012$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang berarti variabel kepercayaan jamaah ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah ( $Y$ ). Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.000 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan jamaah ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah ( $Y$ ). Artinya kepercayaan secara parsial signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh.
- d. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan jamaah pada PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Hal ini menunjukkan oleh angka  $F$  hitung sebesar  $24,842$  dan nilai signifikansi  $0.000$ . Tabel  $F$  ( $24,842 > 3,19$ ) dan signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ).

## 6.2 Saran

- a. Bagi peneliti selanjutnya

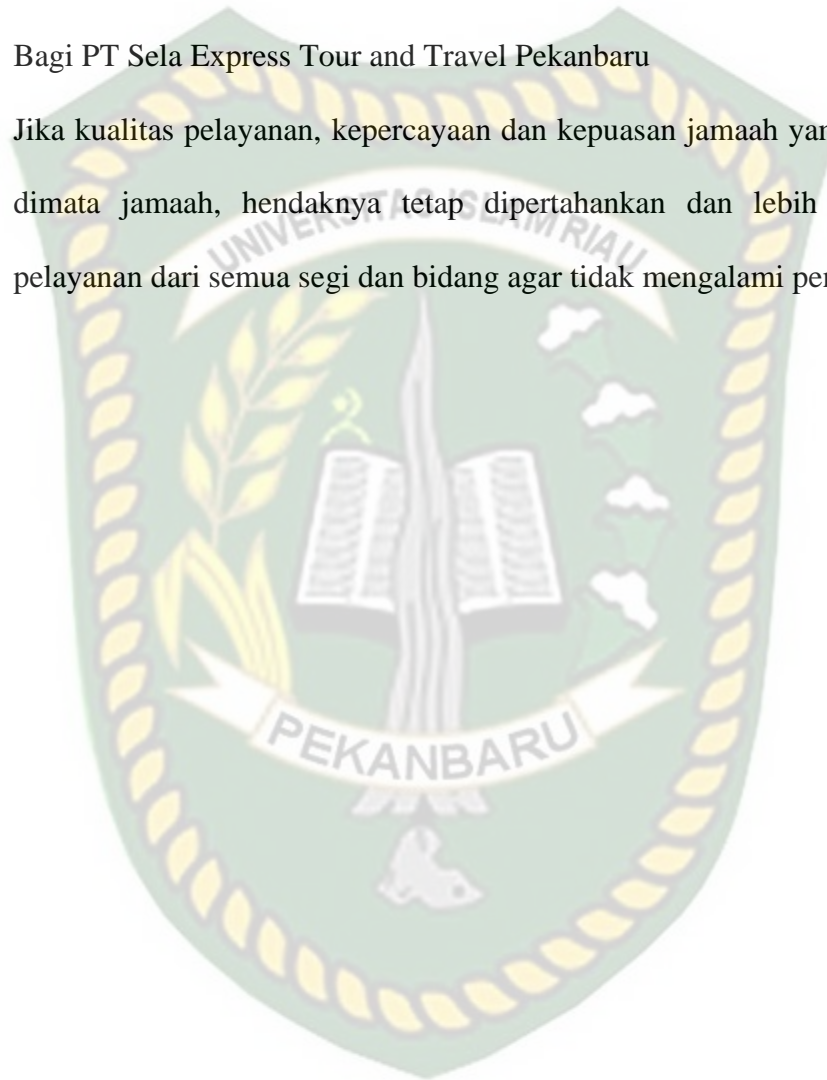
Penulis menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini melainkan penulis berharap semoga masih banyak lagi ilmu-ilmu yang melanjutkan penelitian ini khususnya mengenai hak yang berkaitan dengan ekonomi islam.

- b. Bagi mahasiswa dan masyarakat umum

Sebaiknya bagi masyarakat dan mahasiswa khususnya untuk lebih terbuka pada informasi dari berbagai sumber dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang baik sehingga tidak memunculkan persepsi yang salah.

c. Bagi PT Sela Express Tour and Travel Pekanbaru

Jika kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan jamaah yang sudah bagus dimata jamaah, hendaknya tetap dipertahankan dan lebih meningkatkan pelayanan dari semua segi dan bidang agar tidak mengalami penurunan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: 2002.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sunarto. 2006. *Manajemen Pemasaran 2*. Adityamedia, Yogyakarta.
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Gramedia Pustaka Utama: Jakarta 2002)
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 2002. PT Elex Media Computindo : Jakarta
- Santosa, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Adam, Muhammad. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Payne, A. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupyoadi, Rambat dan Hamdani. A. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Depok: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Aritonang R. Ierbin, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005)

Nuraddina, Annisa. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Neekoi Nuansa Wisata Bekasi*, Bekasi

Putri Fahmira, Sucitra. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Jemaah Umrah PT Amanah Mulia Wisata Bandung*, Bandung

