

KUALITAS PELAYANAN UMRAH PLUS AQSHO DI ESQ TOURS TRAVEL JAKARTA SELATAN

PROYEK AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi
pada program Diploma IV**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

Alita Anggraeni

201923236

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN UMRAH PLUS AQSHO DI ESQ TOURS TRAVEL

JAKARTA SELATAN

NAMA : ALITA ANGGRAENI

NIM : 201923236

PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing I,

Pembimbing II,



DR.R. Kuserdyana, M.PD. CIQAR

RR. Adi Hendraningrum, S.SOS..M.M.

NIP. 19640630 198703 1 001

NIP.1969080 199403 2 001

Bandung, Juli 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN UMRAH *PLUS* AQSHO DI *ESQ TOURS TRAVEL*

JAKARTA SELATAN

NAMA : ALITA ANGGRAENI
NIM : 201923236
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



DR.R. Kusherdyana, M.PD, CIQAR

NIP. 19640630 198703 1 001

Pembimbing Pendamping,



RR, Adi Hendraningrum, S.SOS.,M.M.

NIP.1969080 199403 2 001

Penguji I,



Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHM.

NIP. 19741103 200812 2 001

Penguji II,



Marsianus Raga, STT.Par., MM.Par.

NIP.19751024 200902 1 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

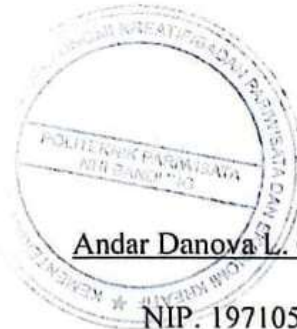
Kabag. Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kemahasiswaan

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Andar Danoya L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ALITA ANGGRAENI
Tempat/ Tanggal Lahir : BANDUNG, 29 SEPTEMBER 2000
NIM : 201923236
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN UMRAH PLUS AQSHO DI ESQ TOURS TRAVEL JAKARTA SELATAN”** merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan jiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang lain atau cara-cara tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari pembimbing
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama, pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 29 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan.



Alita Anggraeni
NIM 201923236

HALAMAN MOTTO

“Jangan takut melangkah, karena ada sesuatu yang layak untuk diperjuangkan”

-Penulis, 2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan penelitian akhir ini untuk diri saya sendiri, mama, papa, kedua nenek saya, kaka, adik, ipar, dan keponakan saya. Terimakasih telah menyemangati dan memotivasi saya dalam menjalani perkuliahan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Serta saya persembahkan untuk Fitra Fadya, Silmi Setiawati , Tiara Meitriana, Fadya Azaini, GNO, dan rekan-rekan UPW 8A yang selalu mendorong saya dalam mengerjakan Proyek Akhir ini

ABSTRAK

ESQ Tours Travel adalah salah satu biro perjalanan yang menyelenggarakan ibadah haji dan Umrah. Dalam waktu lima tahun terakhir dari tahun 2018 sampai dengan 2023 terdapat penurunan jumlah jemaah umrah *plus* Aqsho di ESQ Tours Travel. Penulis menduga ada beberapa hal yang menyebabkannya, salah satunya adalah ketidakpuasaan jemaah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan penulis menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode deskriptif. Populasi yang digunakan adalah jemaah umrah *plus* Aqsho ESQ Tours Travel yang berusia diatas 17 tahun keberangkatan tahun 2018 – 2023 sebanyak 137 jemaah dan sampel yang didapatkan sebanyak 104 responden. Hasil penelitian ini termasuk kedalam kategori baik, namun masih ada beberapa indikator yang harus di tingkatkan diantaranya kualitas perlengkapan yang diberikan kepada jemaah harus di tingkatkan seperti koper, mukena, buku, baju, dan lain-lain. Kesesuaian keberangkatan harus diperhatikan kembali, dan lebih menunjukkan perhatian yang tulus kepada jemaah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan , Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

ABSTRACT

ESQ Tours Travel is one of the travel agencies that organizes Hajj and Umrah. In the last five years from 2018 to 2023 there has been a decrease in the number of Umrah plus Aqsho pilgrims at ESQ Tours Travel. The author suspects that there are several things that cause it, one of which is the dissatisfaction of the congregation. In evaluating customer satisfaction in the author uses 5 dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. This study uses a quantitative approach descriptive method. The population used is Umrah pilgrims plus Aqsho ESQ Tours Travel who are over 17 years old departing 2018 - 2023 as many as 137 pilgrims and the sample obtained is 104 respondents. The results of this study fall into the good category, but there are still several indicators that must be improved including the quality of the equipment provided to the congregation must be improved such as luggage, mukena, books, clothes, and others. The suitability of departure must be considered again, and show more sincere attention to the congregation.

Keywords: Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya telah memberi semangat dan kekuatan untuk menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Umrah *Plus* Aqsho Di *ESQ Tours Travel* Jakarta Selatan”. Penelitian ini merupakan syarat yang harus ditempuh penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir sebagai mahasiswi program studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi & Kemahasiswaan.
3. Bapak Marsianus Raga, MM. Par selaku ketua Jurusan Perjalanan
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi. S.Hum., M.Sc., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
5. Bapak DR. R. Kusherdyana, M.PD. CIQAR selaku Dosen Pembimbing Utama
6. Ibu RR. Adi Hendraningrum, S.Sos..M.M. selaku Dosen Pembimbing Pendamping
7. Bapak Rinaldi Agusyana selaku Direktur *ESQ Tours Travel*
8. Bapak Muhammad Solihin selaku *General Manager* dan Ibu Yaati Darojatun selaku *Sales Manager*
9. Seluruh karyawan *ESQ Tours Travel* yang kooperatif dalam membantu penulis

10. Kedua orang tua, Arni Arnisah, Muhammad Fajar, Lusi Rahmawati, M Zayyan Amrullah, Fitra Fadya Iswanto, Silmi Setiawati, dan Tiara Meitriana penulis yang tak henti memberikan doa, motivasi, dan kasih sayang.

11. Teman-teman GNO dan Fadya Azaini tersayang yang telah memberikan dukungan penulis

12. Teman seperjuangan Usaha Perjalanan Wisata 8A yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengelola dan civitas yang memerlukan.

Bandung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Formal	6
2. Tujuan Operational	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	7
3. Manfaat Bagi Mahasiswa	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Kepuasan Pelanggan	10
3. Ekspektasi Pelanggan	13
4. Travel Agent	17
5. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)	18
6. Umrah & Aqsho	19
B. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Pendekatan Penelitian	22

B. Obyek Penelitian	22
C. Populasi dan Sampling.....	23
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Definsi Operational Variabel	28
F. Analisis Data	31
G. Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Profil Responden.....	38
1. Usia Responden.....	38
2. Jenis Kelamin Responden	39
3. Daerah Asal Responden	40
4. Pekerjaan Responden	41
5. Rekapitulasi Profil Responden	42
B. Data Temuan	43
1. Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)....	43
2. Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)....	45
3. Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	48
4. Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
5. Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	52
6. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Umrah Plus Aqsho Di ESQ Tours Travel Jakarta Selatan	54
C. Pembahasan.....	56
1. Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Bukti fisik (<i>Tangibles</i>).....	57
2. Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi keandalan (<i>Reliability</i>).....	59
3. Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	61
4. Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) 63	
5. Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	65
6. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Umrah Plus Aqsho Di ESQ Tours Travel Jakarta Selatan	68

BAB V.....	70
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	70
A. Simpulan	70
B. Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 PAKET UMRAH PLUS AQSHO	2
GAMBAR 2 ULASAN JEMAAH DI SOSIAL MEDIA	4
GAMBAR 3 JUMLAH JEMAAH UMRAH PLUS AQSHO DI ESQ TOURS TRAVEL TAHUN 2018-2023	5
GAMBAR 4 KERANGKA PEMIKIRAN.....	21
GAMBAR 5 LOGO ESQ TOURS TRAVEL	23
GAMBAR 6 USIA RESPONDEN	38
GAMBAR 7 JENIS KELAMIN RESPONDEN	39
GAMBAR 8 DAERAH ASAL RESPONDEN.....	40
GAMBAR 9 PEKERJAAN RESPONDEN.....	41
GAMBAR 10 GARIS KONTINUM VARIABEL BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)	58
GAMBAR 11 GARIS KONTINUM VARIABEL KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>).....	60
GAMBAR 12 GARIS KONTINUM VARIABEL DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	62
GAMBAR 13 GARIS KONTINUM VARIABEL JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)..	64
GAMBAR 14 GARIS KONTINUM VARIABEL EMPATI (<i>EMPHATY</i>)	66
GAMBAR 15 GARIS KONTINUM DIMENSI TERRA	69

DAFTAR TABEL

TABEL 1 POPULASI YANG DIGUNAKAN.....	24
TABEL 2 NILAI SKALA LIKERT	27
TABEL 3 OPERASIONAL VARIABEL	30
TABEL 4 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS.....	34
TABEL 5 HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS	36
TABEL 6 JADWAL PENELITIAN	37
TABEL 7 REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN	42
TABEL 8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>).....	43
TABEL 9 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>).....	46
TABEL 10 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	48
TABEL 11 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	50
TABEL 12 TANGGAPAN RESPONDEN DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>)....	52
TABEL 13 REKAPITULASI KUALITAS PELAYANAN UMRAH PLUS AQSHO DI ESQ TOURS TRAVEL JAKARTA SELATAN.....	54
TABEL 14 BOBOT NILAI DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>).....	57
TABEL 15 NILAI BOBOT DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>).....	59
TABEL 16 BOBOT NILAI DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	61
TABEL 17 BOBOT NILAI DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>).....	63
TABEL 18 BOBOT NILAI DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>).....	65
TABEL 19 JADWAL KAJIAN ESQ <i>TOURS TRAVEL</i>	67
TABEL 20 BOBOT NILAI DIMENSI TERRA.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TURNITIN	76
LAMPIRAN 2 SURAT IZIN LOKUS.....	77
LAMPIRAN 3 INSTRUMEN PENELITIAN	78
LAMPIRAN 4 KUESIONER (LANJUTAN).....	79
LAMPIRAN 5 HASIL PENILAIAN RESPONDEN	80
LAMPIRAN 6 BUKTI PENYEBARAN KUESIONER	82
LAMPIRAN 7 BUKTI BIMBINGAN.....	83
LAMPIRAN 8 BIODATA PENULIS	84

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2021). *Pengertian Umroh Syarat, Hukum, Rukun dan Waktu yang Wajib Diketahui*. Suara.Com.
<https://www.suara.com/news/2021/10/29/100631/pengertian-umroh-syarat-hukum-rukun-dan-waktu-yang-wajib-diketahui>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. PT Rineka Cipta.
- CNN Indonesia. (2022a). Jemaah Umrah Yang Terbang Dari Bandara Soekarno-Hatta Tembus 340 Ribu. *CNN Indonesia*.
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220531170034-92-803325/jemaah-umrah-yang-terbang-dari-bandara-soekarno-hatta-tembus-340-ribu>
- CNN Indonesia. (2022b). *Sejarah Masjid Al Aqsa, Kiblat Pertama Umat Islam*.
<https://www.cnnindonesia.com/internasional/20220511165048-125-795595/sejarah-masjid-al-aqsa-kiblat-pertama-umat-islam>
- Elgawhary, T., Schleifer, S. A., & Ahmed, A. (2014). The Muslim 500: The World's 500 Most Influential Muslims 2014/15. In T. Elgawhary, S. A. Schleifer, & A. Ahmed (Eds.), *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* (2023rd ed.). The Royal Islamic Studies Centre (RISSC).
<https://themuslim500.com/download/>
- Fauziah, S. (2018, November 10). Al Aqsa Jadi Favorit Wisata Religi Orang Indonesia. *Brilio.Net*. <https://www.brilio.net/jalan-jalan/al-aqsa-jadi-destinasi-favorit-wisata-religi-orang-indonesia-181109x.html>
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan dan Riset Nyata*.
- Kerniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Khoeron, M. (2022). Sepekan Keberangkatan Umrah, Kemenag Evaluasi Kebijakan Satu Pintu. *Kemenag*. <https://m.kemenag.go.id/nasional/sepekan-keberangkatan-umrah-kemenag-evaluasi-kebijakan-satu-pintu-3m4rxq>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Manajemen Pemasaran. In *PT Indeks* (12 Jilid 1).
- Lovelock, C. (2011). Services marketing. In *Business Horizons* (Vol. 51, Issue 3). Pearson Australia. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2008.01.008>
- Mustafa, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Di ESQ Tours Travel*.
- Nazir, M. R. (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Pradiatiningtyas, D. (2015). Analisis Buying Behavior pada Online Travel Agent. *Jurnal Khasanah Ilmu, Volume 6 n*.
- Sambodo, W. D. (2021). *Pengaruh Ekspektasi, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Padang Di Kecamatan*

Ponorogo Kabupaten Ponorogo.

- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sekretariat Negara. (2019). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. In *Sekretariat Negara*. Sekretariat Negara.
- Semuel, H. (2006). Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening Studi Kasus Pada Hypermarket Carrefour Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/view/16534>
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2021). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Teoretik dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Syihap, M. M. (2022). *Pelayanan Perjalanan Wisata Dufan Trip Di Nuartha Tours And Travel Bandung*.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management (3rd ed.)*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*.
- Wisata, P. F. I. (2023). *ESQ TOURS*. <https://esqtours.com/biro-haji-plus-terbaik-terpercaya-esq-haji/>
- Yudistira, D. (2021). *Kualitas Layanan Pengiriman Barang PT Wahana Prestasi Logistik*.