

KUALITAS PRODUK UMROH PLUS TURKI DI ESQ *TOUR and TRAVEL* JAKARTA

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam Penyusunan Proyek
Akhir Program Diploma IV pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh : SURURY ADIBAH

NIM : 2021307018

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : SURURY ADIBAH
Tempat/Tanggal Lahir : BEKASI, 22 AGUSTUS 2002
NIM : 2021307018
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
Kualitas produk umroh plus turki di ESQ Tour and Travel Jakarta
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/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 Tugas Akhir/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 25 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Surury Adibah

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KUALITAS PRODUK UMROH PLUS TURKI DI ESQ TOUR AND TRAVEL JAKARTA

NAMA : SURURY ADIBAH
NIM : 2021307018
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



RR. ADI Hendreaningrum, S. SOS., M.M
NIP. 19690807 199403 2 001

Pembimbing Pendamping,



**Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM. Par., CEP., CEM.,
CEE**
NIP. 19851124 202321 1 010

Bandung, 17 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PRODUK UMROH PLUS TURKI DI ESQ TOUR AND TRAVEL JAKARTA

NAMA : Surury Adibah
NIM : 20213071018
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



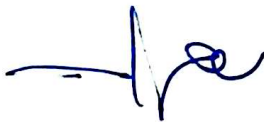
Dr. Rr. Adi Hendraningrum, S.SOS., M.M.
NIP. 19690807 199403 2 001

Pembimbing Pendamping,



Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM.PAR., CEP., CEM., CEE.
NIP. 19851124 202321 1 010

Penguji I,



Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Penguji II,



R. Anggi P Supriadi, MM.PAR
NIP. 19860201 20211 002

Bandung, 25 Juli 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

*“If you can’t fly then run, if you can’t run then walk, if you can’t walk then crawl,
but whatever you do you have to keep moving forward.”*

(Martin Luther King Jr)

“Mustahil adalah bagi mereka yang tidak pernah mencoba”

(Jim Goodwin)

*“Bersyukur masih bisa bernafas, tetap coba terus walau lelah. Karena yang tidak
lelah hanya disurganya kelak. Lelah fisik bisa istirahat, namun lelah batin
tandanya teguran dari yang maha pencipta”*

(Abangku Rubby Ferdyan Al Assad)

*“Tidak apa berjalan lambat untuk menuju tujuan yang pasti dari pada berlari
cepat tanpa tau arah yang dituju”*

(Penulis)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT pencipta alam semesta yang telah memberiku hidup serta rezeki yang penuh dengan keberkahan.
- Bunda Suryati dan ayahku Edi Junaedi terkasih kuucapkan banyak terima kasih atas segala do'a, dukungan serta kehangatan kasih sayang yang sudah diberikan kepada manusia lemah ini.
- Untuk abangku Rubby dan juga adikku Raffy ku ucapkan banyak terima kasih juga untuk segala dukungan yang diberikan kepadaku. Meski menyebalkan kalian yang paling aku sayang.
- Untuk alm. Rusminah nenekku, cucu perempuanmu kini sudah dewasa meski banyak sakit, banyak jatuhnya tapi dia terus bangkit untuk terus berjalan. Al-fatihah ku hadihkan untuk nenekku tersayang.
- Untuk keluarga dan sudaraku terima kasih atas segala do'a serta dukungannya.
- Untuk teman – teman kang jalan kuucapkan banyak terima kasih senang diizinkan tuhan untuk bertemu kalian semua. 4 tahun yang cukup panjang untuk mengasah kenangan yang menyenangkan.
- Untuk manusia baik yang saat ini sudah tidak bersama denganku, meski singkat kuucapkan banyak terima kasih atas segala dukunganmu, disaat sedihku kau datang, dan di saat bahagiaku kau menemani semoga kamu dan aku akan menjadi kita di kemudian hari.
- Terima kasih juga untuk Nadin Amizah semua anakmu menemaniku untuk menyelesaikan proyek akhir ini. Terutama untuk anakmu yang bernama “berpayung tuhan” yang selalu menemaniku untuk menyelesaikan ini semua.
- Dan yang terakhir kuucapkan banyak terima kasih kepada diriku sendiri. Terima kasih sudah selalu bangkit meski jalanmu masih terseret seret. Semoga menemukan tempat tujuan yang nyaman, aman, hangat yang di berkahi serta di ridhoi oleh Allah SWT.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas produk Umroh Plus Turki yang ditawarkan oleh ESQ Tour and Travel Jakarta, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan terhadap 111 responden yang telah mengikuti paket Umroh Plus Turki pada tahun 2022 hingga 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner berisi 32 pernyataan yang mengukur tujuh dimensi kualitas produk (Poerwanto, 2004): atraksi, informasi, fasilitas umum, sumber daya manusia, pelayanan, kebersihan, dan aksesibilitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas produk Umroh Plus Turki di ESQ Tour and Travel berada pada kategori “Cukup Baik”. Dimensi yang memperoleh nilai tertinggi yaitu dimensi pelayanan memperoleh nilai (4,827), untuk dimensi informasi memperoleh nilai (4,797), untuk dimensi fasilitas umum memperoleh nilai (4,822), dimensi sumber daya manusia memperoleh nilai (4,815), dimensi atraksi (4,804), dimensi aksesibilitas memperoleh (4,793), sementara dimensi kebersihan memiliki skor terendah (4,777). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun produk yang ditawarkan sudah memenuhi sebagian besar harapan jamaah, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek kebersihan demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu direkomendasikan agar sebaiknya dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap mitra hotel dan restoran yang bekerja sama, serta menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (terutama masalah kebersihan), sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi dan tindak lanjut terhadap mitra terkait.

Kata kunci: *Kualitas produk, wisata religi, Umroh Plus Turki, ESQ Tour and Travel.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan proyek akhir ini ialah untuk mengetahui bagaimana kualitas produk dari paket wisata umroh plus Turki yang ada di ESQ Tour and Trevel Jakarta. Dengan dibuatnya proyek akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat serta wawasan baru bagi pembaca.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun materil sehingga proyek akhir ini dapat dikerjakan dengan baik. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE, selaku Direktur Utama Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama;
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.Par., CEE selaku Ketua Jurusan Perjalanan;
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata;
5. Ibu RR. Adi Hendraningrum, S.Sos.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama ;
6. Bapak Bagus Githa Adhitya Muhamad, MM. Par., CEP., CEM., CEE, selaku Dosen Pembimbing Pendamping;
7. Pimpinan ESQ Tour and Travel selaku Pimpinan dari lokasi penelitian;
8. para staff ESQ Tour and Travel yang sudah membantu dalam pengumpulan data;
9. Ayah Edi Junaedi dan bunda Suryati serta abang Rubby dan adikku Raffy yang telah memberikan doa, finansial, dorongan, dan semangat selama penyusunan laporan ini;

10. teman – teman kang jalan yang telah berjuang bersama dalam proses pembuatan proyek akhir ini; dan
11. Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada diri saya sendiri! Karena sudah berhasil sampai titik ini, sudah berusaha tetap sehat jasmani dan rohani.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan proyek akhir ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis masih terus berusaha untuk memperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga usulan penelitian ini berguna bagi pada pembaca dan pihak – pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, 25 Juni 2025

Penulis

Surury Adibah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Kajian Teori	16
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode Penelitian.....	24
B. Obyek Penelitian	25
C. Populasi dan Sampling	25
1. Populasi.....	25
2. Sampling	26
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Alat Pengumpulan Data.....	27
F. Definisi Operasional Variabel	28
G. Analisis Data	32
1. Metode Analisis Data	32

2. Alat Analisis data	35
3. Metode Pengolahan Data.....	36
4. Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Profil Responden.....	42
B. Data Temuan	46
C. Pembahasan.....	68
BAB V	81
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	81
A. Kesimpulan	81
B. Rekomendasi	83
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	3
Gambar 1. 2	8
Gambar 2. 1	23
Gambar 4. 1	43
Gambar 4. 2	45
Gambar 4. 3	45
Gambar 4. 4	49
Gambar 4. 5	52
Gambar 4. 6	55
Gambar 4. 7	58
Gambar 4. 8	61
Gambar 4. 9	64
Gambar 4. 10	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	9
Tabel 2. 1.....	23
Tabel 3. 1.....	30
Tabel 3. 2.....	33
Tabel 3. 3.....	34
Tabel 3. 4.....	35
Tabel 3. 5.....	37
Tabel 3. 6.....	40
Tabel 3. 7.....	41
Tabel 4. 1.....	42
Tabel 4. 2.....	46
Tabel 4. 3.....	50
Tabel 4. 4.....	53
Tabel 4. 5.....	56
Tabel 4. 6.....	59
Tabel 4. 7.....	62
Tabel 4. 8.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Coba Validitas	95
Lampiran 2. Kuesioner	97
Lampiran 3. Dokumentasi	99
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	100
Lampiran 5. Surat Pemberian Izin Penelitian	101
Lampiran 6. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	102
Lampiran 7. Turnitin.....	103
Lampiran 8. Bukti Bimbingan	103
Lampiran 9. Biodata Penulis	104

DAFTAR PUSTAKA

- Aditi, D., & Hermansyur, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(2), 273–282.
- Anwar, M., Rahmawati, R., & Nurlailah, N. (2017). Wisata religi sebagai destinasi wisata halal: Telaah konsep dan implementasi. Surabaya: UIN Sunan Ampel Press.
- Anwar, Mukhammad (2019) “*Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Guru Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Perbankan Syariah*” (Study pada guru – guru MAN 1 dan MAN 2 Kota Kediri). Masters (S2) thesis. ISIN Kediri.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik (BPS). *Statistik Wisatawan Nasional 2023*. 2024, p. xv, <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/06/18/a14ac9b0d02a074aac856dfb/statistik-wisatawan-nasional-2023.html>.
- Bodlender, J., et al. (1991). “*Developing Tourism Destination: Policy and Perspectives*”. Harrow, Longman.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97–116.
- Creswell, J. W. (2014). “*Penelitian Kuantitatif: Pengertian, Tujuan, Jenis, dan Tahapannya*”.
- Deepublish. (n.d.). “*Pengertian Objek Penelitian*”. Diambil dari <https://deepublishstore.com/blog/pengertian->
- Devi, A. S., Hotimah, K., Sakha, R., Karimullah, A., & Anshori, M. I. (2024). Mewawancarai kandidat: Strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. *MASMAN: Master Manajemen*, 2(2), 66–78.
- Fatkhul Ma'rifah, R. (2021). “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jemaah Umrah di ESQ Tours & Travel*”. Skripsi. Universitas Walisongo.
- Garvin, D. A. (1987). *Competing on the eight dimensions of quality*. Harvard Business Review, 65(6), 101–109.
- Gramedia. (n.d.). “*Random Sampling*”. Diambil dari https://www.gramedia.com/literasi/random-sampling/?srsltid=AfmBOoqg_dmHWd4JywEVHJ8S8N3W_kw3pcHQPOFAIDzptHN8Og

- Gulo, W. (2002). Metodologi penelitian. Jakarta: Grasindo.
- Hamidah. (2023). Metodologi penelitian pendidikan dan penerapannya. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasyim, M. (2020). *Manajemen perjalanan ibadah umrah dan haji*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Holloway, J. C., Humphreys, C., & Davidson, R. (2009). The business of tourism (8th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Husna, M., & Suryana, Y. (2017). Metodologi penelitian pendidikan. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Instagram. (2020). “Kementrian Agama Republik Indonesia”. Diambil dari (<https://www.instagram.com/p/DFmiM-ryjuJ/?igsh=MWdmbWd5NmZ1cjM2NA==>)
- Kotler, P. (1997). “*Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*”. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Keswando, Y., Sistiasih, V. S., & Marsudiyanto, T. (2022). “*Survei Keterampilan Teknik Dasar Atlet Bola Voli*”. *Jurnal Porkes*, 5(1), 168-177.
- Lola, Azizah (2022) “*Peningkatan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Keberlangsungan Usaha* “
- LS PPIU – LSUHK. (2024, 9 September). *Macam-macam jenis umroh: Sunnah, Mufradah, dan Qiran*. LS PPIU – LSUHK.
- NU Online. (2022, 9 Juli). *Ini 9 janji Allah di balik ibadah haji dan umrah yang mabrur*. NU Online.
- Poerwanto, H. (2004). *Ilmu pariwisata: Perspektif multidisiplin*. Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti.
- Rahmawati, L. Hakim, A. & Nurlailah (2023). “*Wisata Religi Sebagai Destinasi Wisata Halal*”. Surabaya: The UINSA Press
- Raja Grafindo Persada (2015). “*Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Survei*”
- Rustini, Rustini, et al. “*Identifikasi Potensi Wisata Minat Khusus Dengan Menggunakan Konsep 3a+1I (Attraction, Accessibility, Amenity, Institution) Di Situ Rawa Binong Desa Hegarmukti Kabupaten Bekasi.*” *Bisnis Event*, vol. 3, no. 12, 2022, pp. 89–95, <https://doi.org/10.32722/bev.v3i12.5466>.
- Safitri, D. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh (Studi kasus PT Saudi Patria Wisata Metro). *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(2), 80–89.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Suhardi. (2023). Metodologi penelitian: Panduan praktis untuk mahasiswa. Yogyakarta: Deepublish.
- Stewart, C. J., & Cash, W. B. (2000). Interviewing: Principles and practices (8th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Tjiptono, F. (2019). *Indikator kualitas pelayanan* [Bab 2]. Dalam *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen*. Repository STEI.