

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN UMRAH, *TRUST*, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA AGEN HAJI DAN UMRAH
PT. ATIGA BERSAUDARA TOUR BONDOWOSO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Daniar Resti Maharani
2010412006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Daniar Resti Maharani
NIM : 2010412006
PRODI : MANAJEMEN

Menyetakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan Umrah, Trust, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Agen Haji Dan Umrah Pt. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

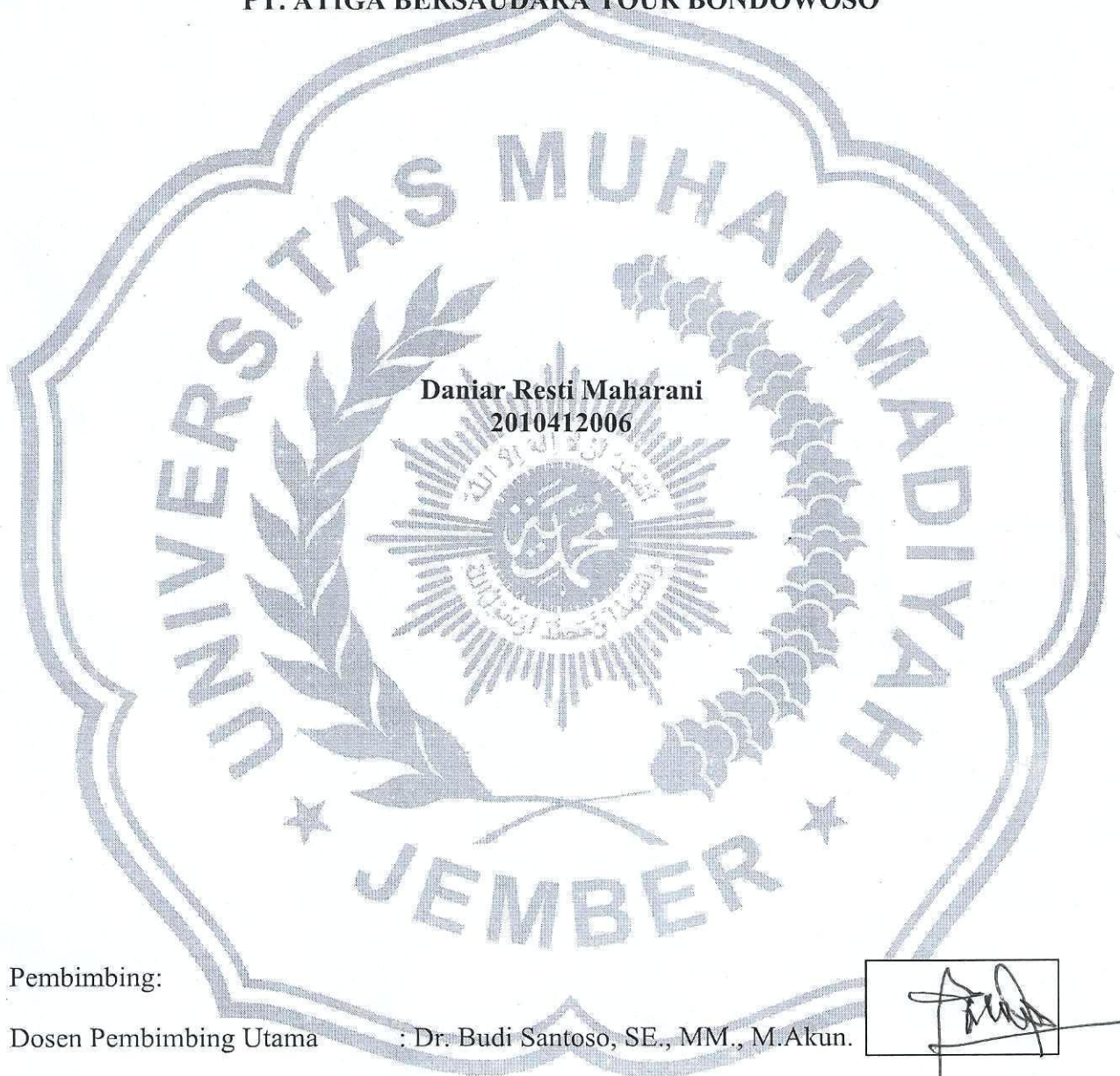
Jember, 06 Juli 2025
Yang menyatakan



Daniar Resti Maharani
NIM. 2010412006

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN UMRAH, *TRUST*, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA AGEN HAJI DAN UMRAH PT. ATIGA BERSAUDARA TOUR BONDOWOSO



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun.

Dosen Pembimbing Pendamping : Septy Holisa Umamy, SM., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Umrah, Trust, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Agen Haji Dan Umrah Pt. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 1

Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun.
NPK. 1973100911139340

Anggota 2

Septy Holisa Umamy, SM., MM.
NPK. 19950922122091029

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Superhero dan panutanku ayahanda tercinta terima kasih atas doa, dukungan, semangat dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Pintu surgaku Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
3. Teruntuk lelaki tersayang saya yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa, dukungan, semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat Penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan saya, dan keperluan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya. yang selalu membantu memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mensupport saya.
5. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku dosen penguji dan bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun. dan Ibu Septy Holisa Umamy, SM., MM. selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.

MOTTO

“Sesungguhnya bencana kepadamu bukan untuk menghancurkanmu melainkan sesungguhnya akan mengujimu, mengesahkan kesempurnaan imanmu dan menguatkan dasar kepercayaanmu dan memberikan kabar baik ke dalam batinmu.”

~Syekh Abdul Qadir al-Jailani~

"Jatuh, bangkit, revisi, dan akhirnya wisuda. Kau pasti bisa!"



KATAR PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Layanan Umrah, Trust, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Agen Haji Dan Umrah Pt. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso” dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

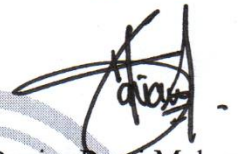
1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Septy Holisa Umamy, SM., MM. yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Ibu Septy Holisa Umamy, SM., MM selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen, terimakasih atas dukungan kalian selama ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang

penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Jember, 06 Juli 2025
Yang menyatakan



Daniar Resti Maharani
NIM. 2010412006



DAFTAR ISI

COVER.....	1
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBANAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATAR PENGANTAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 <i>Service-Dominant Logic</i> (SDL).....	8
2.1.2 Kepuasan	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 <i>Trust</i>	12
2.1.5 <i>Custormer Experience</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah	18
2.4.2 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Kepuasan Jamaah	18
2.4.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Jamaah	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Identifikasi Variabel	20
3.1.1 Variabel Independen/Bebas.....	20
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat.....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.2.1 Kualitas Layanan Umrah (X1)	20
3.2.2 <i>Trust</i> (X2)	20
3.2.3 <i>Customer Experience</i> (X3).....	21
3.2.4 Kepuasan Jamaah (Y).....	21
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Populasi Dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel	22
3.5 Jenis Data.....	22
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	23

3.7 Teknik Pengukuran Data	23
3.8 Teknik Analisis Data	24
3.8.1 Uji Instrumen Data	24
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	24
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	25
3.9 Pengujian Hipotesis	26
3.9.1 Uji Parsial (t test).....	26
3.9.2 Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.1.1 Profil PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso.....	27
4.1.2 Visi dan Misi PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso	28
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso	28
4.1.4 Tenaga PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso	30
4.1.5 Produk dan Layanan PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso.....	30
4.2 Hasil Analisis Data	30
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	30
4.2.2 Analisis Deskriptif Pertanyaan	32
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	36
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.2.6 Uji Hipotesis	38
4.2.7 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	39
4.3 Pembahasan	40
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Umrah terhadap Kepuasan Jamaah	40
4.3.2 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Kepuasan Jamaah.....	41
4.3.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Jamaah.....	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Korporasi Perusahaan Pelayanan Ibadah Umrah Kabupaten Bondowoso	4
Tabel 1.2 Survey Indeks Kepuasan Jamaah atas Layanan Tour & Travel di Kabupaten Bondowoso	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala Likert	23
Tabel 4.1 Rincian Paker Umrah dan Tarif Paker Umrah PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso	30
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Demografi Responden.....	30
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan Umrah	32
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Trust	32
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Experience.....	33
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Jamaah.....	34
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.9 Collinearity Statistic	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Geljser	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Jamaah atas Layanan Tour & Travel di Kabupaten Bondowoso ...	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
Logo PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Atiga Bersaudara Tour Bondowoso.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Jawaban Responden	52
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	53
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	63
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	67
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	79
Lampiran 8 Hasil Uji Hetersoskedastisitas.....	80
Lampiran 9 R Tabel dan T Tabel.....	80

