

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PT.  
RELASI LAKSANA WISATA JEMBER DENGAN METODE IPA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**RIZKI ROMADHONI**

**16.1041.1093**

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

**2020**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PT.  
RELASI LAKSANA WISATA JEMBER DENGAN METODE IPA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**RIZKI ROMADHONI**

**16.1041.1093**

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

**2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Romadhoni

NIM : 1610411093

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PT. RELASI LAKSANA WISATA JEMBER DENGAN METODE IPA**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 12 Maret 2020

Saya menyatakan,



Romadhoni

NIM. 1610411093

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PT.  
RELASI LAKSANA WISATA JEMBER DENGAN METODE IPA**



Oleh :

**RIZKI ROMADHONI**

**NIM : 16.1041.1093**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE.MM.MAk

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE.MM

## PENGESAHAN

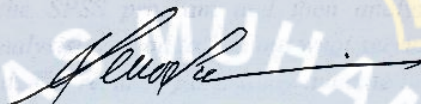
Skripsi berjudul : Metode IPA Terhadap Kualitas Layanan Jamaah Umrah PT.Relasi Laksana Wisata Jember, telah diujikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : SELASA

Tanggal : 10 MARET 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

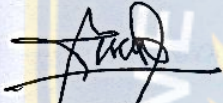
Tim penguji,



Seno Sumowo, SE,MM

NPK 01 09 288

Anggota 1,



Budi Santoso, SE, MM,MAK

NPK 10 03 711


Anggota 2,



Haris Hermawan, SE, MM

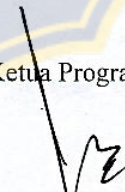
NPK 15 03 640

Mengesahkan



Dr. Arik Susbayan, SE, M.si  
NPK 01 09 289

Ketua Program Studi,



Haris Hermawan, SE, MM

NPK 15 03 640

## KATAPENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH UMRAH TERHADAP PT. RELASI LAKSANA WISATA JEMBER DENGAN METODE IPA”.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebahagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr. Arik Susbiyani, Msi selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi ijin kepada penulis.
2. Budi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
3. Haris Hermawan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Seno Sumowo, SE, MM selaku Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajaran dan dosen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajaran prodi manajemen.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jember, 10 Maret 2020

Penulis,

RIZKI ROMADHONI  
NIM 16.1041.1093

## **ABSTRACK**

*This research is about Analisis Kualitas Layanan Jamaah Umrah Terhadap PT. Relasi Laksana Wisata Jember Dengan Metode IPA. This study aims to empirically examine the effect of service quality on customer satisfaction. Data obtained from interviews and questionnaires. In the questionnaire the authors used 5 dimensions of service quality consisting of tangibility, reliability, responsiveness, empathy and assurance as a reference in making statements as many as 10 statements regarding attribute. The sample used in this study were 62 respondents, the type of data used in this study are primary data and secondary data. Then the data is processed using the excel program and the SPSS program and then analyzed using the IPA (Important Performance Analysis) method to find out what service attributes need to be repaired and maintained. The results of this study indicate that the results of the IPA method analysis have 1 service attribute included in first I, this means that there are 1 service attributes that must be prioritized to be improved because the service attribute performance does not satisfy the congregation and is considered important by the congregation of these attributes regarding "Accuracy and accuracy in service "*

*Keyword : Service Quality, Consumer Satisfaction, Important Performance Analysis (IPA)*

## ABSTRAK

Penelitian ini tentang Analisis Kualitas Layanan Jamaah Umrah Terhadap Pt. Relasi Laksana Wisata Jember Dengan Metode IPA. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dari wawancara dan kusioner. Dalam kuisisioner penulis menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible, realibility, responsiveness, empati dan assurance* sebagai referensi dalam pembuatta instrumen pernyataan sebanyak 10 pernyataan mengenai atribut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 62 responden, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Kemudian data tersebut diolah menggunakan program excel dan program SPSS kemudian di analisis menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari analisis metode IPA terdapat 1 atribut pelayanan yang masuk kedalam kaudran I, hal ini berarti ada 1 atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki karena kinerja atribut pelayanan tidak memuaskan jamaah dan dianggap penting oleh jamaah atribut ini tentang “Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan”

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Important Performance Analysis (IPA)



## MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.

Dan hanya Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(Q.S Al-insyirah : 6-8)

Pengetahuan yang paling berharga adalah pengetahuan manusia tentang dirinya; dan sikap yang paling agung adalah keberadaan seseorang sesuai pengetahuannya, sedang kehormatan yang terbaik adalah memelihara air muka.

(M. Quraish Shihab)

*The opportunity does not come twice, even once it comes, the meaning and contents are different*

( Rizki Romadhoni)

Kesempatan dan peluang tidak tercipta begitu saja akan tetapi kamulah yang menciptakannya

(Rizki Romadhoni)

Perubahan dan Kesuksesan tidak akan hadir jika kita hanya menunda nunda dan menunggu orang lain. Bergasla karna kitalah perubahan dan kesuksesan itu.

(Rizki Romadhoni)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat disusun dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa
2. Orang tua saya, Bapak Fathol Arifin, Ibu Rosita dan Ibu Mufidah yang selalu membimbing saya dan mendidik saya untuk berakhlak baik, memberikan dukungan tiada henti, orang tua merupakan motivasi utama selesainya skripsi ini, terimakasih untuk kasih sayang Bapak dan Ibu yang tak terhingga
3. Bapak Budi Santoso, SE, MM dan Bapak Haris Hermawan, SE, MM selaku dosen pembimbing dan Bapak Seno Sumowo, SE, MM selaku dosen penguji yang selama ini telah meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan ilmu yang tidak ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak bapak dosen, jasa kalian akan selalu tetap di hati
4. Dosen Fakultas Ekonomi Ibu Wahyu Eko, Ibu Ira Puspitasari, Ibu Tatit Dianreskiputri, Ibu Nursaidah, Ibu Jekti, dan yang tidak bisa disebutkan semuanya
5. Organisasi Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah khususnya Komisariat Akademos dan Korkom yang telah memberikan pengalaman, proses, ilmu yang luar biasa yang tidak bisa saya dapatkan di lain tempat terimakasih Ikatanmu.
6. Sahabat-sahabat saya Vonny, Amel, Yunia, Chintan, Cici, Niswi, Niza, Tutik dan masih banyak lagi sahabat-sahabat saya. Tanpa dukungan dan bantuan dari mereka aku bukan siapa-siapa. Terimakasih sahabatku atas canda tawa dan perjuangan yang kita lewati bersama aku menyayangimu.
7. Keluarga besar Banyuwangi yang selalu mendukung dan mendoakanku. Terimakasih aku menyayangimu.
8. Laki-laki yang selalu setia menemani saya, sabar berjuang apapun demi saya dan selalu mendoakan saya Andhika Septian Raga Pratama. Terimakasih mas Dika berkatmu segala sesuatu yang sulit menjadi mudah.
9. Kakak pembimbingku selama kuliah Septy, Yatit, Halimah, Feni, Resi, Fajar, Rahman terimakasih atas segala bimbingan dan arahnya.

10. Teman-teman kuliah Manajemen C, manajemen angkatan 2016 dan teman-teman Fakultas Ekonomi. Terimakasih atas segala kebaikan dan dukungannya selama ini.
11. Teman-teman seperjuangan di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah semuanya tanpa terkecuali, terimakasih atas segala upaya yang telah diberikan, terimakasih atas segala ilmu, canda, dan tawa. Terimakasih sudah menjadi pelengkap pengalaman hidupku, aku menyayangi kalian.

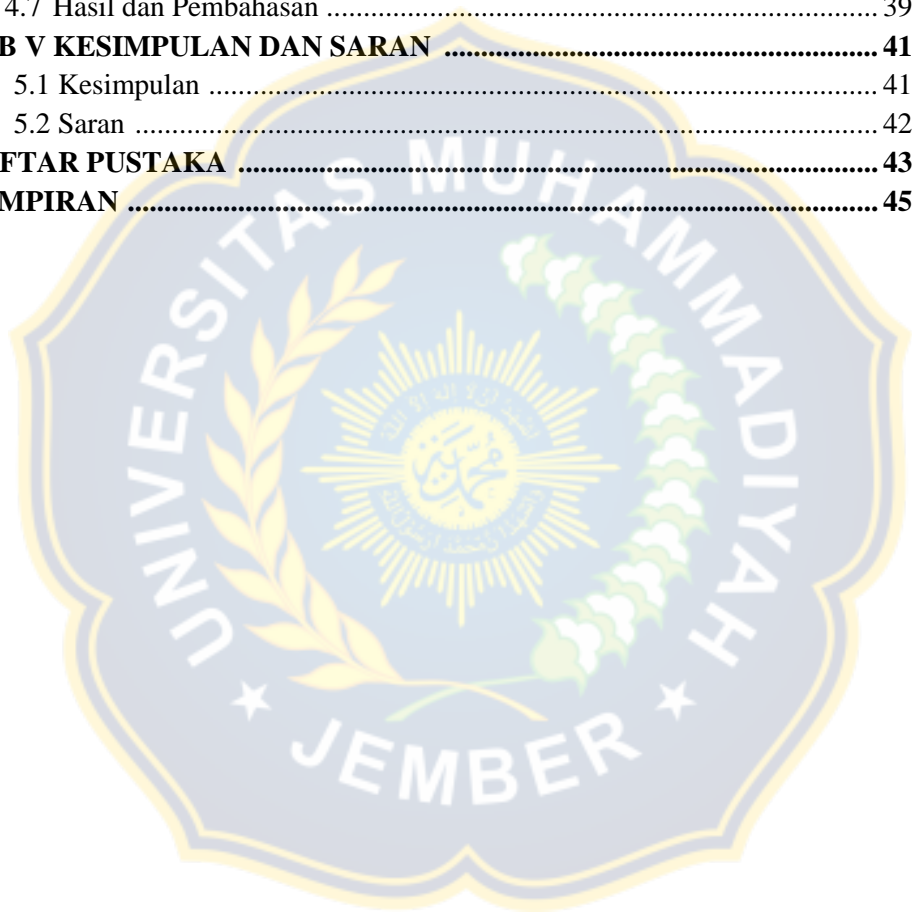
Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya mempersembahkan skripsi ini untuk kalian semua orang-orang yang saya cintai. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa mendatang. Amin.



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
PERNYATAAN PENULIS .....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSATAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Penelitian Terdahulu .....	10
2.3 Kerangka Konseptual .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	15
3.2 Desain Penelitian .....	16
3.3 Jenis Data .....	17
3.4 Populasi dan Sampel .....	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.6 Teknik Analisis Data .....	19
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	26
4.2 Aspek Personalia .....	26
4.2.1 Struktur Organisasi.....	26
4.3 Aspek Operasional .....	28
4.4 Aspek Pemasaran .....	28
4.5 Analisis Deskriptif .....	29

4.5.1 Deskriptif Statistik Responden .....	29
4.5.2 Karakteristik Responden .....	29
4.5.3 Frekuensi Jawaban Responden .....	31
4.6 Uji Instrumen Penelitian .....	35
4.6.1 Validitas Data .....	35
4.6.2 Uji Reliabilitas .....	36
4.6.3 Pengolahan Data IPA ( <i>Important Performance Analysis</i> ).....	37
4.7 Hasil dan Pembahasan .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan .....	41
5.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>



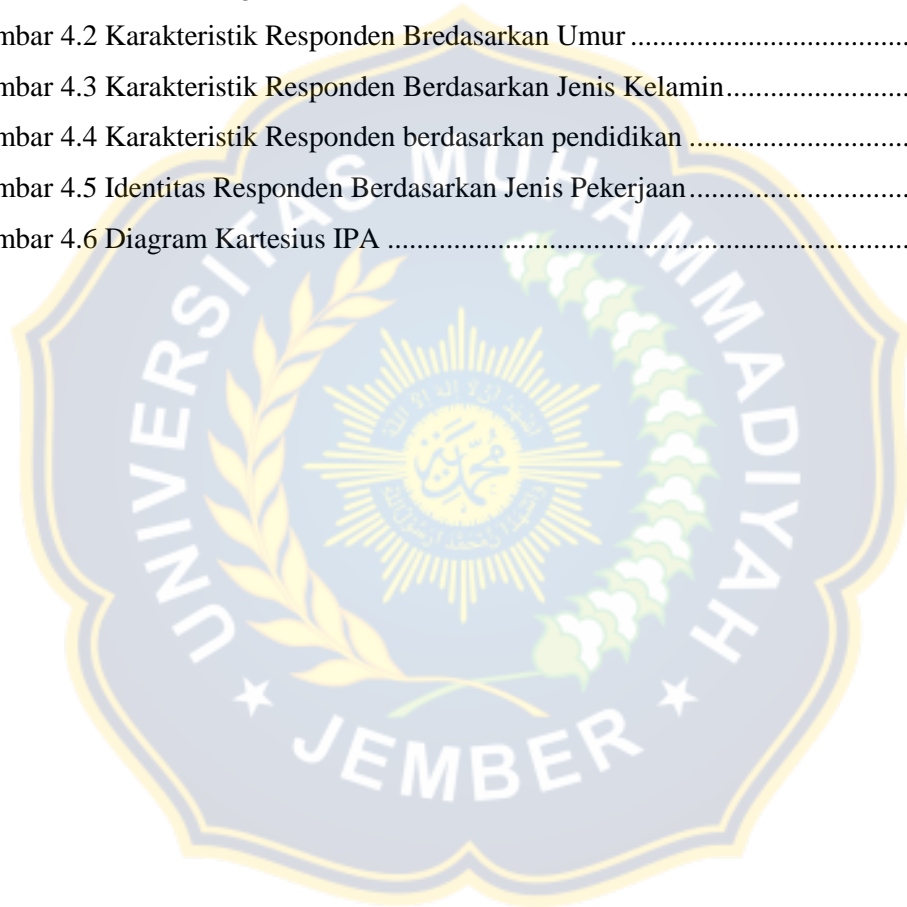
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Pertumbuhan Sektor Jasa Indonesia .....	1
Tabel 1.2 Data Jamaah Umrah Sejak Tahun 2015 .....	5
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2.6 Kerangka Konseptual .....	16
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Tangible</i> .....	32
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Realibility</i> .....	32
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> .....	33
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Assurance</i> .....	34
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Emphaty</i> .....	35
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	36
Tabel 4.11 Uji Relibilitas .....	36
Tabel 4.12 Rekapitulasi Perhitungan IPA .....	37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Diagram Kartesius .....	13
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 3.6 Diagram Kartesius .....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	29
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan .....	30
Gambar 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	31
Gambar 4.6 Diagram Kartesius IPA .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2: Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 3: Perhitungan berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan
- Lampiran 4: Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5: Uji Validitas
- Lampiran 6: Uji Realibilitas
- Lampiran 7: Perhitungan *Important Performance Analysis* (IPA)
- Lampiran 8: Dokumentasi

