



**PENGARUH MANAJEMEN LOGISTIK TERHADAP
KEPUASAN JAMA'AH UMROH PADA TRAVEL HAJI
UMROH DI PT. PANGLIMA EKSPRES UMROH DAN
HAJI KHUSUS SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)**

Oleh:

Mas Moh Adriyan Fuady

(B04216024)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2020

**PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN
OTENTISITAS SKRIPSI**

Bismillahirrahmanirrahim...

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Mas Moh. Adriyan Fuady

NIM : B04216024

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umroh

Judul : Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Kepuasan Jama'ah Umroh Pada Travel Haji Umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim.

Surabaya, 14 Agustus 2020

Yang menyatakan,


Mas Moh. Adriyan Fuady
NIM. B04216024

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

Nama : Mas Moh Adriyan Fuady
NIM : B04216024
Prodi : Manajemen dakwah
Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap
Kepuasan Jama'ah Umroh Pada Travel Haji
Umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing,

Surabaya, 14 Agustus 2020

Dosen Pembimbing,



Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi oleh Mas Moh Adriyan Fuady telah
dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.
Surabaya, 14 agustus 2020

Mengesahkan,
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,

Dr. H. Abdul Halim, M. Ag
NIP. 19630725199103003

Penguji I



Airlangga Bramayudha M.M
NIP. 197912142011011005

Penguji II



Bambang Subandi M.Ag
NIP. 197403032000031001

Penguji III



Dr. Arif Ainur Rof'i S.Sos.I M.Pd Kons
NIP. 197708082007101004

Penguji IV



Ahmad Khoirul Hakim S. Ag, M.Si
NIP.1975123020031210001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSetujuan PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mas Moh. Adriyan Fuady _____
NIM : B04216024 _____
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah _____
E-mail address : adriyanfuadybasyaiban@gmail.com _____

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Kepuasan Jama'ah Umroh Pada Travel Haji Umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 November 2020

Penulis

(Mas Moh. Adriyan Fuady)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Mas Moh Adriyan Fuady. NIM.B04216024, 2020. *Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Kepuasan Jama'ah Umroh Pada Travel Haji Umroh Di PT. Panglima Ekspres Umroh Dan Haji Khusus Surabaya.*

Manajemen logistik merupakan pelayanan untuk konsumen dalam bidang perlengkapan, pengemasan dan transportasi. Manajemen logistik mempengaruhi suatu kepuasan jama'ah umroh pada suatu travel haji umroh. Travel haji umroh berupaya meningkatkan kepuasan jama'ahnya melalui setiap pelayanan yang diberikan. PT. Panglima ekspres umroh dan haji khusus beberapa bagian. Setiap bagian berupaya menciptakan pelayanan yang baik pada jama'ah.

Tujuan penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini menggunakan asosiatif. Jenis asosiatif digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam melakukan analisis, peneliti menggunakan uji regresi linier sederhana. Lokasi penelitian ini di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji khusus Surabaya. Penelitian ini memiliki 40 responden.

Berdasarkan hasil analisis data, Manajemen Logistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jama'ah umroh. Hal tersebut dibuktikan dengan, *p value* dari variabel X dan Y sebesar $0.000 < 0,05$. Nilai korelasi Manajemen Logistik dan Kepuasan Jama'ah menunjukkan terdapat hubungan sebesar 0,801. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi peningkatan Kepuasan Jama'ah dipengaruhi oleh Manajemen

Logistik. Hal tersebut dikarenakan nilai *Standard Error Estimate* (SEE) lebih kecil dari simpangan baku (*Std. Deviation*). Nilai *Standard Error Estimate* (SEE) sebesar 3.162 dan nilai simpangan baku *Std. Deviation* sebesar 5.208.

Kata Kunci: *Manajemen Logistik, Kepuasan*

ABSTRACT

Mas Moh Adriyan Fuady. NIM.B04216024, 2020. The Influence of Logistics Management on the Satisfaction of Umrah Pilgrims in Hajj Umrah Travel at PT. Commander of the Surabaya Special Umrah and Hajj Express.

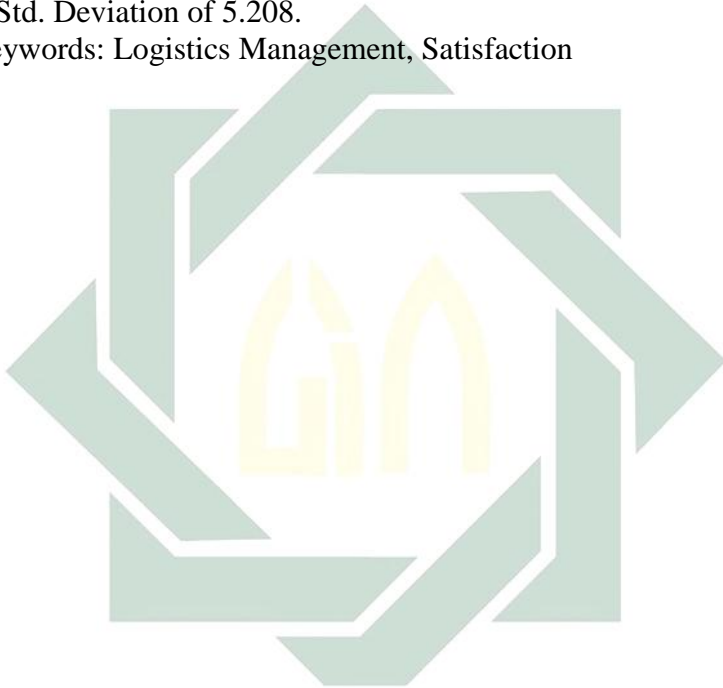
Logistics management is a service for consumers in the fields of equipment, packaging and transportation. Logical management affects the satisfaction of the Umrah pilgrims on an Umrah pilgrimage trip. Travel Hajj Umrah strives to increase the satisfaction of the congregation through every service provided. PT. Commander of the Umrah and Hajj express specifically for several sections. Each section strives to create good service to the congregation.

The purpose of this study was used to determine the effect of logistics management on the satisfaction of the umrah jama'ah. This study uses a quantitative approach. This type of research uses associative. The associative type is used to find a relationship between two or more variables. In conducting the analysis, researchers used a simple linear regression test. The location of this research at PT. Commander of the Express Umrah and Hajj specifically for Surabaya. This study has 40 respondents.

Based on the results of data analysis, Logistics Management has a significant effect on satisfaction of the Umrah pilgrims. This is evidenced by the p value of variables X and Y of $0.000 < 0.05$. The correlation value of Logistics

Management and Jama'ah Satisfaction shows a relationship of 0.801. Regression analysis is used to predict the increase in Jama'ah satisfaction influenced by Logistics Management. This is because the Standard Error Estimate (SEE) value is smaller than the standard deviation (Std. Deviation). The Standard Error Estimate (SEE) value is 3.162 and the standard deviation value is Std. Deviation of 5.208.

Keywords: Logistics Management, Satisfaction



DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Konsep.....	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kerangka teori.....	18
1. Manajemen Logistik.....	18
a. Pengertian.....	18
b. Pelayanan Konsumen logistik	18
c. Manajemen Persediaan.....	19
2. Kepuasan Jama'ah Umroh	20
a. Pengertian.....	20
b. Sistem Keluhan dan Saran.....	21
c. Ghost Shopping.....	21
d. Lost Customer Analysis	22
e. Survei Kepuasan Jama'ah	22
3. Haji dan Umroh	23
a. Pengertian.....	23
b. Syarat Wajib Haji dan Umroh.....	23

c. Rukun Haji dan Umroh	24
C. Hipotesis Penelitian.....	24
D. Perspektif Islam.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Populasi.....	27
D. Variabel dan Indikator Penelitian	29
E. Tahap-Tahap Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji Normalitas	43
2. Uji Linearitas	43
3. Uji Heteroskedastisitas	44
4. Uji Regresi Linier Sederhana	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. Penyajian Data	56
1. Frekuensi Jawaban Responden.....	56
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	80
C. Pengujian Hipotesis.....	85
D. Pembahasan Hasil Penelitian	87
E. Temuan Hasil Penelitian	97
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	90
B. Saran dan Rekomendasi	92
C. Keterbatasan Penelitian.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	
Tabel 3.2 Skor Tanggapan	
Tabel 3.3 Nilai R Product Moment	
Tabel 3.4 Hasil Validitas Variabel Manajemen Logistik	
Tabel 3.5 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Jama'ah Umroh.....	
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Logistik...	
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Jama'ah Umroh.....	
Tabel 4.1 Frekuensi jawaban variabel Manajemen Logistik.....	
Tabel 4.11 Frekuensi jawaban variabel Kepuasan Jama'ah Umroh	
Tabel 4.22 One Sample Kolmogorov.....	
Tabel 4.23 Hasil Uji Linieritas	
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	
Tabel 4.25 Correlation.....	
Tabel 4.26 Kekuatan Hubungan.....	
Tabel 4.27 Variabel Entered/Removed	
Tabel 4.28 Model Summary.....	
Tabel 4.29 ANOVA	
Tabel 4.30 Coefficient.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Scatterplot



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji “الْحَجُّ” artinya datang atau berkunjung ke Baitullah dengan melakukan ibadah-ibadah tertentu, antara lain: berpakaian dengan menggunakan pakaian ihram, wuquf di Arafah, lontar jumrah, ṭawaf, sa‘i, dan tahallul.¹ Selain Kewajiban haji bagi umat Islam yang mampu, umat Islam diwajibkan untuk mengerjakan ibadah ‘umroh. Pengertian ‘umroh adalah mengerjakan ibadah seperti ibadah haji dengan tanpa melakukan wuquf, melempar jumrah dan bermalam di Mina. Umroh juga bisa disebut dengan haji kecil. Dengan kata lain, melakukan ibadah haji dan umrah merupakan tuntutan dalam menjalankan serangkaian ibadah yang terdapat dalam rukun Islam..

Hal yang sangat penting dalam menjalankan haji dan umroh adalah tentang Keutamaan (Fadhilah) Haji dan Umroh. Fadhilah yang paling penting karena haji termasuk rukun Islam. Dalam Al Qur’an Allah SWT berfirman:

"وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ"

“Mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Siapa mengingkari, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya dari semesta alam.” (QS. Ali Imran ayat 97)

¹¹ Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Tafsirnya, Jilid 1 (Jakarta: PT. Karya Toha Putra, cet. 3, 2009), h. 293

Dalam menjalankan umroh dan haji ada beberapa fadhilah yaitu Ibadah haji merupakan ibadah yang paling utama, Dari Abu Hurairah *radhiyallahu ‘anhu*, beliau berkata :

"سُئِلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيُّ الْأَعْمَالِ أَفْضَلُ قَالَ إِيْمَانٌ بِاللَّهِ
وَرَسُولِهِ. قِيلَ ثُمَّ مَاذَا قَالَ جِهَادٌ فِي سَبِيلِ اللَّهِ. قِيلَ ثُمَّ مَاذَا قَالَ حَجٌّ
مَبْرُورٌ"

"Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam ditanya, "Amalan apa yang paling afdhol?" Beliau shallallahu ‘alaihi wa sallam menjawab, "Beriman kepada Allah dan Rasul-Nya." Ada yang bertanya lagi, "Kemudian apa lagi?" Beliau shallallahu ‘alaihi wa sallam menjawab, "Jihad di jalan Allah." Ada yang bertanya kembali, "Kemudian apa lagi?" "Haji mabrur", jawab Nabi SAW." (HR. Bukhari no. 1519)

Ibadah haji dan umroh sebagai penghapus dosa, Dari Abu Hurairah, Rasulullah SAW bersabda:

"وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ"

"Dan haji mabrur tidak ada balasan yang pantas baginya selain surga." (HR. Bukhari dan Muslim)

Dalam hadist tersebut diharapkan dapat mendorong niat masyarakat Islam untuk melaksanakan haji atau umrah, sehingga keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umroh dapat meningkat. Dengan meningkatnya orang yang ingin naik haji, hal tersebut mengakibatkan daftar tunggu semakin panjang. Dengan meningkatnya orang yang ingin naik haji, hal tersebut mengakibatkan daftar tunggu semakin panjang. Dengan kejadian tersebut itu pula, haji plus atau ONH plus merupakan pilihan alternatif yang paling diminati oleh calon jamaah haji. ONH adalah singkatan dari ongkos naik haji. Pilihan ONH plus telah dicetuskan oleh BPU. BPU merupakan singkatan dari Biro Perjalanan Umum. BPU juga sering disebut dengan Biro Perjalanan

haji. BPU merupakan salah satu program pemerintah yang dilakukan oleh pihak penyelenggara swasta.

Biro travel haji merupakan perusahaan yang memberikan layanan jasa perjalanan pulang dan pergi dalam hal haji maupun umroh. Pelayanan yang diberikan antara lain: akomodasi perjalanan hingga kepulangan dari Makkah.² Dengan adanya biro seperti itu, pemilik akan mencari calon jama'ah yang ingin berangkat ke Makkah. Calon jama'ah juga merupakan salah satu yang disebut Mad'u. Mad'u merupakan sasaran dakwah dalam konteks tersebut. Mad'u adalah sasaran utama dalam, agar calon jama'ah bisa menerima dan mengikuti seruan dari arahan pemilik biro. Jika mad'u dimisalkan dalam bidang pemasaran, maka mad'u juga bisa disebut dengan konsumen perusahaan. Konsumen dapat dipengaruhi oleh perusahaan dengan strategi yang dimiliki, supaya pencapaian tujuan perusahaan dalam memikat hati konsumen terpenuhi. Perusahaan jasa biro travel Haji dan Umroh adalah PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus iSurabaya.

PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya adalah biro jasa travel perjalanan yang berdiri pada tahun 2015. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus memiliki empat cabang perusahaan yang tersebar di Surabaya dan Mojokerto. Kantor pusat PT. Panglima Express Umroh dan Haji Khusus di kota Surabaya. Berdirinya PT. Panglima Express Umroh dan Haji Khusus untuk memudahkan para calon jamaah berangkat Umrah dan Haji. PT. Panglima Ekspres

² Nana Riana, *Kualitas Pelayanan Tour Leader di PT. Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru*, JOM FISIP Vol 3 No.2 Oktober 2016, hal 1-11

Umroh dan Haji Khusus Surabaya mengutamakan pemaknaan ibadah pada para jamaahnya. PT. Panglima EkspresUmroh dan Haji Khusus Surabaya memiliki visi yaitu meraih hikmah ibadah. Misi PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya ini adalah pasti travelnya, pasti jadwalnya, pasti terbangnya, pasti hotelnya dan pasti visanya.

Pada zaman era digital ini perkembangan teknologi dan informasi semakin pesat, sehingga dapat menghasilkan persaingan bisnis yang ketat. Kondisi ini menyebabkan PT. Panglima EkspresUmroh dan Haji Khusus untuk terus memperkuat manajemen logistiknya supaya dapat memikat hati konsumen. Berbagai macam kualitas pelayanan yang telah dilakukan PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus. Hal ini dilakukan agar pelayanan PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus teringat di benak konsumen. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus menciptakan inovasi-inovasi baru dan membuat strategi dalam memperkuat manajemen logistik. Hal-hal yang dilakukan yaitu, menjaga kualitas pelayanan dan variasi produk. PT. Panglima EkspresUmroh dan Haji Khusus menyediakan perlengkapan umroh yang bervariasi yang ditawarkan kepada jamaah. perlengkapan tersebut mulai dari hotel bintang tiga sampai bintang lima, buku panduan, ihram, seragam, manasik, bimbingan dan Koper jama'ah. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus telah memiliki izin dan sertifikat resmi yang telah terdaftar pada izin usaha maupun kemenag. Dengan begitu dapat mempengaruhi kepuasan jama'ah.

Manajemen logistik merupakan pengelolaan secara strategis. Dalam sebuah perusahaan, bidang penyediaan memerlukan manajemen logistik. Peran

manajemen logistik yaitu memenuhi kebutuhan persediaan barang. Dengan peran maksimal, maka kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dengan efektif dan efisien. Manajemen logistik memiliki tujuan untuk mendistribusikan barang dengan baik dan cepat. Dengan mengatur kesediaan barang, pelayanan konsumen dapat teratasi.

Logistik menjadi kunci dari keunggulan persaingan perusahaan jasa. Dengan adanya logistik, konsumen dihubungkan dengan produksi milik perusahaan. Pelayanan perusahaan dipengaruhi langsung oleh peran logistik. Pelayanan prima perusahaan diperoleh dari kualitas manajemen logistik. Konsumen memperoleh kepuasan pelayanan karena merasa terpenuhi. Dengan fakta demikian, manajemen logistik menjadi keunggulan kompetitif perusahaan.³

Manajemen logistik bertugas melayani konsumen di bidang perlengkapan, pengemasan dan transportasi logistik. Manajemen Logistik merupakan bagian dari *Supply chain management*. Dalam menjalankan perannya, manajemen merencanakan, mengimplementasikan, menyimpan produk, hingga layanan jasa dan informasi. Upaya ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara efektif dan efisien.⁴

Manajemen logistik merupakan proses meningkatkan kepuasan pelayanan. Kepuasan pelayanan ditingkatkan melalui rantai suplai. Rantai suplai berfungsi memenuhi kebutuhan konsumen dan

³ Bianda dan Subagio, "Pengaruh *Logistics Service Quality* Terhadap *Customer Satisf Action* Cat Emco PT Satria Karya Adiyudha (PT SKAY), *Jurnal Manajemen*, (Vol. 2 No. 2, Tahun 2014), hal. 1

⁴ Anissa Kesy Garside, *Manajemen Logistik*, (Malang : UMM, 2017), hal 6

meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menyediakan perlengkapan, logistik mengetahui informasi konsumen dari titik awal hingga akhir. Dengan demikian, logistik dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan logistik dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien.⁵

Manajemen logistik adalah pengelolaan barang. Manajemen logistik mengelola barang berdasarkan kebutuhan dan prosedur perusahaan. Bidang logistik mengelola barang perusahaan atau barang perorangan. Dengan perlengkapan yang disediakan, perusahaan dapat melayani konsumen dengan efektif. Manajemen logistik mengatasi setiap perlengkapan untuk pelayanan konsumen.⁶

Manajemen logistik merupakan salah satu peran dalam perusahaan. Manajemen logistik memiliki tugas khusus. Dalam perusahaan, logistik bertugas dalam khususnya organisasi, pengiriman, penyimpanan, perencanaan dan lain sebagainya yang berhubungan dengan jasa pengiriman. Bidang logistik bertugas memastikan ketersediaan barang. Dengan melengkapi ketersediaan barang, konsumen akan memperoleh pelayanan maksimal.⁷

Dalam bidang jasa travel haji dan umroh, kepuasan konsumen membutuhkan empati dari perusahaan. Konsumen menerima pelayanan maksimal dengan pendekatan khusus dari perusahaan. Dengan sebuah pendekatan khusus, kebutuhan konsumen dapat

⁵ Yosephyn, Fino, "Ketepatan Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Bhinneka Bajas Cabang Cikarang", *Jurnal Logistik Indonesia*, (Vol 3, No 2, 2019), hal, 101.

⁶ Bachsan Mustafa, S.H, *Pengantar Hukum Manajemen Logistik*, (Bandung : Citra Aditya Bakti : 2018), hal 4.

⁷ Utami dan Fitriana, "Manajemen Logistik di Giant Ekstra" *Jurnal Utilitas* (Vol. 1 No. 1 April 2015) hal 94.

mudah dikuasai oleh perusahaan jasa. Dalam perusahaan, manajemen logistik menyediakan segala kebutuhan. Dengan perlengkapan maksimal, konsumen memperoleh pelayanan berdasarkan harapannya. Dengan demikian, perusahaan memerlukan bidang logistik dalam pelayanannya.⁸

Kepercayaan pelanggan dan kepuasan ialah kesesuaian dari apa yang diharapkan sebuah perusahaan, jika pelanggan menerima pelayan melebihi angan maka otomatis konsumen mendapatkan kepuasan dengan sendirinya. Dan sebaliknya, apabila harapan pelanggan mengalami ketidaksesuaian, maka pelanggan akan mengalami kekecewaan terhadap pemilik produk tersebut. Dalam hal ini, industri harus bisa memberikan kepercayaan yang baik kepada para pelanggan, agar pelanggan bisa menjadikan pemilik produk tersebut dengan penilaian yang baik guna memenuhi kebutuhannya.⁹

Penulis memilih PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya sebagai objek penelitian. Peneliti menganggap bahwa PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya memiliki strategi yang cukup bagus dalam bidang pemasaran. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya memiliki 14 karyawan di setiap cabang. Salah satu strategi yang digunakan adalah dengan pemanfaatan dunia maya yaitu media sosial guna membuat

⁸ Rustika dan Wahyuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall", *Jurnal Ekonomi Manajemen*, (Vol.5 No. 1 Tahun 2004), hal. 59

⁹ Ahmad Guspul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)", *Jurnal (Wonosobo: Universitas Sains Al Qur'an, 2013)*, 40-41.

pemasaran, perusahaan berdiri selama lima tahun akan tetapi perusahaan tersebut telah memiliki beberapa cabang, antara lain: Surabaya dan Mojokerto. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya juga telah memiliki banyak mitra, sehingga PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya menjadi cukup populer di kalangan masyarakat.

Dari susunan latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti dapat menarik judul ***“Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Kepuasan Jama’ah Umroh Pada Travel Haji Umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya.***

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama’ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya?
2. Berapakah nilai pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama’ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya?
3. Berdasarkan prediksi analisa regresi, apakah pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama’ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya.?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah di atas, maka secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama’ah umroh. Sedangkan secara spesifik, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya.
2. Untuk mengetahui berapakah besarnya pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya.
3. Untuk mengetahui hasil analisa regresi dalam memprediksi pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan ini, diharapkan dapat membawa beberapa manfaat yang dapat dikembangkan dikemudian hari. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan wawasan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan jama'ah umroh.
 - b) Untuk memberikan inspirasi sebagai acuan penelitian selanjutnya dalam objek sejenis atau hal lain yang belum tercakup dalam penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a) Menjadi masukan positif bagi semua sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam proses penerapan manajemen logistik dalam meningkatkan kepuasan jama'ah umroh.
 - b) Untuk memenuhi syarat memperoleh gelar S1

E. Definisi Operasional

1. Manajemen Logistik Umroh dan Haji

Manajemen logistik merupakan mendistribusikan barang atau jasa. Manajemen logistik menyalurkan menuju tempat dan waktu yang tepat. Ketepatan penyaluran diupayakan agar mudah mencapai kualitas pelayanan. Dalam beberapa kondisi, manajemen logistik sangat diperlukan. Peran logistik memberikan kontribusi terbesar pada perusahaan.¹⁰ Di dalam Biro Travel Umroh dan haji manajemen logistik merupakan suatu departemen yang menyediakan perlengkapan para jama'ah tersebut. Perlengkapan dari mulai seragam jama'ah, ihram, koper, buku panduan, catering di Arab Saudi, pesawat dan berbagai macam hotel berbintang. Hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan konsumen. Namun apabila keinginan konsumen tidak terpenuhi maka terjadi kekecewaan terhadap perusahaan tersebut.

Logistik merupakan fungsi dalam melibatkan perpindahan. Perlengkapan dari pihak suplay diambil untuk persediaan barang perusahaan. Fungsi selanjutnya mengatur perpindahan barang dan penyimpanan material. Manajemen logistik berperan sejak perjalanan awal dari perlengkapan. Melalui rantai pasok dan sampai dimanfaatkan untuk kepentingan perusahaan.¹¹

¹⁰ Nelfiyanti, Dedi Dermawan, Penentuan Rute Distribusi Bbm Yang Optimal Menggunakan Metode Minimal Spanning Tree (MST) dan Algoritma Heuristik di PT.Telkomsel area Kabupaten Pelawawan, *JURNAL TEKNIK INDUSTRI*, (Vol. 1 No. 1,2012) hal 59.

¹¹ Destia Paulina Bianca, "Rancangan Lokasi Gudang Antara dengan Mempertimbangkan Rute Terpendek Menggunakan Pendekatan *Capacitated Location Routing Problem (CLRP)* Untuk Meminimasi Biaya

2. Kepuasan Jama'ah Umroh

Kepuasan Jama'ah Umroh merupakan suatu perasaan jama'ah terhadap apa yang telah didapatkan perasaan senang atau tidaknya penilaian itu akan terjadi sesuai apa yang didapatkan.¹²

Kepuasan Jama'ah Umroh merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja dengan hasil yang dirasakan. Kepuasan jama'ah umroh tersebut diterapkan dalam penilaian kepuasan jama'ah umroh terhadap suatu perusahaan tertentu, karena kedua hal tersebut memiliki keterkaitan dengan kepuasan jama'ah umroh.¹³

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan penelitian ini meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan adalah bab pertama yang mengantarkan pembaca untuk dapat menjawab pertanyaan apa yang diteliti, untuk apa dan mengapa penelitian itu dilakukan. Oleh karena itu, pendahuluan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIK

Bab kedua adalah bagian penelitian yang menekankan pada aspek elaborasi teori dan penelitian terdahulu. Bagian ini digunakan untuk menunjukkan bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki landasan ilmiah. Oleh karena itu, bab ini menguraikan

Distribusi Pada PT.XYZ” *Skripsi*, (Fakultas Teknik Universitas Pasundan, Teknik Industri, 2018), hal 1

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*, terj. Bob Sabran (Jakarta:Indeks,2017), hal 177.

¹³ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfacion*,(Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama, 2003) hal, 24.

tentang kajian pustaka mengenai penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, paradigma penelitian dan hipotesis penelitian. Kajian pustaka berasal dari buku ilmiah, jurnal, dan sumber-sumber lainnya yang akan menjadi pendukung penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan secara rinci tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian yang akan diuraikan dalam bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, dan teknik sampling, variabel dan indikator penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas instrumen penelitian, dan teknik analisis data. Pembahasan ini disajikan untuk memberikan gambaran secara utuh mengenai metode penelitian dalam penelitian ini, sehingga hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirancang atau diformulasikan pada sub bab rumusan masalah di atas.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini dapat dikatakan sebagai inti dari penelitian yang akan dilakukan. Pada bab inilah kondisi riil di lapangan dan hasil penelitian akan dipaparkan. Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian atau analisis data.

BAB V PENUTUP

Penutup adalah bab terakhir yang ada dalam suatu penelitian. Bab ini akan merumuskan ulang dan menyimpulkan jawaban dari rumusan masalah penelitian. Selain itu pada bab ini, peneliti akan memberikan saran dan rekomendasi praktis terkait

temuan penelitian dan juga penjelasan secara singkat tentang keterbatasan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Peneliti perlu menuliskan daftar pustaka untuk menambah nilai kebenaran penelitian secara teoritis. Daftar pustaka ditulis pada bagian akhir karya ilmiah yang berisi nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit, dan tahun terbit yang akan digunakan peneliti sebagai sumber atau rujukan dalam penelitian.

LAMPIRAN

Peneliti juga perlu memberikan lampiran pada bagian akhir karya ilmiah. Lampiran tersebut terdiri dari angket, foto, surat, dan lainnya yang digunakan peneliti sebagai pendukung atau tambahan untuk penelitian yang akan dilakukan.

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar dalam melakukan sebuah penelitian. Peneliti diharapkan dapat mengembangkan teori yang digunakan dalam pembuatan penelitian. Peneliti mengambil dari beberapa jurnal sebagai referensi penelitian terdahulu. Peneliti mendapatkan perbedaan sudut pandang dalam penelitiannya dari penelitian terdahulu. Berikut ini hasil penelitian terdahulu yang relevan terkait manajemen logistik kualitas pelayanan konsumen dapat dilihat dalam bentuk uraian di bawah ini :

1. Jurnal tentang perlengkapan umroh dan haji oleh Ainur, Sulistiowati dan Julianto pada tahun 2017 dengan judul **“Rancangan Bangun Aplikasi Perencanaan Persediaan Perlengkapan Umroh dan Haji pada PT. Shafira Tour & Travel”**. Jenis penelitian ini adalah metode eksponensial

smoothing winters. Penelitian ini hanya terfokus pada satu variabel bebas yaitu persediaan perlengkapan. Hasil penelitian menghasilkan Aplikasi Perencanaan Persediaan Perlengkapan Umrah dan Haji yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan kekurangan dan kelebihan persediaan perlengkapan

Persamaan dalam penelitian ini adalah perlengkapan umroh dan haji. Perbedaan lain terletak pada jenis penelitian. Pada penelitian ini dengan metode eksponensial smoothing winters.

2. Jurnal tentang Manajemen Logistik oleh Yosephyn dan Fino pada tahun 2019 dengan judul **“Ketepatan Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Tingkat Kepuasan pelanggan PT. Bhinneka Bajas Cabang Cikarang”**. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini hanya terfokus pada satu variabel bebas yaitu Manajemen Logistik. Manajemen Logistik sebagai variabel yang memengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Manajemen Logistik berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan pelanggan., variabel manajemen logistik berpengaruh sebesar 35,3% terhadap Tingkat Kepuasan pelanggan dalam menggunakan PT. Bhinneka Bajas. Sehingga, terdapat variabel lain di luar penelitian yang memengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan PT. Bhinneka Bajas.

Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel bebas. Variabel bebas pada penelitian ini adalah manajemen logistik. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan analisis regresi berganda. Perbedaan penelitian ini terletak pada obyek penelitian. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian di

perusahaan yang menjual produk berupa barang, sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu biro perjalanan haji umroh. Perbedaan lain terletak pada variabel. Pada penelitian ini variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan keputusan konsumen. Variabel independent dapat memengaruhi keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

3. Januar Efendi Panjaitan pernah melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung”*** pada tahun 2016. Penelitian tersebut ditulis pada jurnal Manajemen Vol 11 No 2. Penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kuantitatif yang memiliki dua fokus pembahasan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu dilihat dari segi jenis penelitiannya yang mana penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini juga merupakan jenis penelitian kuantitatif. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada fokus pembahasannya yang mana penelitian tersebut membahas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan, fokus penelitian ini yaitu Manajemen Logistik dan kepuasan jama'ah umroh. Selain itu, objek penelitian tersebut berada di JNE cabang Bandung, sedangkan penelitian ini pada PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama – sama membahas tentang kepuasan pelanggan.
4. Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati pernah melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas***

Pelanggan” pada tahun 2013. Penelitian tersebut ditulis pada Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 6 No 2. Penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kuantitatif yang memiliki tiga fokus pembahasan yaitu kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu dalam fokus pembahasan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian ini fokus pembahasan Manajemen Logistik dan kepuasan jama’ah umroh. Persamaan penelitian ini terletak pada fokus jenis penelitiannya yang mana penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kuantitatif dan penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Begitu juga dengan objek penelitiannya, penelitian tersebut memilih objek penelitian pada hotel pelangi Malang dan penelitian ini mengambil objek penelitian pada PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya.

5. Prapti Utami pernah melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Diklat Keterampilan Pelaut Di Pip Semarang”*** pada tahun 2018. Penelitian ini ditulis pada Jurnal Magisma Vol 6 No 1. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang memiliki persamaan dengan penelitian ini yang mana penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Dalam hal ini penelitian tersebut juga memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu pada fokus pembahasan kepuasan.
6. Jurnal yang telah ditulis oleh Edy Haryanto dengan judul **“Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”**. Hasil penelitian Edy Haryanto menjelaskan bahwa kepuasan

layanan, fasilitas, dan harga memiliki hubungan yang sangat erat dengan pengguna jasa layanan di Kantor Samsat Manado ditunjukkan dengan nilai R square sebesar 0.860. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kualitas layanan. Persamaan lainnya terletak pada obyek penelitian yang diteliti. Obyek penelitian yang diteliti adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel bebas lainnya yaitu kualitas layanan, fasilitas dan harga, dan variabel terikat membahas tentang kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian sekarang membahas tentang kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, dan manajemen logistik sebagai variabel terikat.

7. Penelitian yang telah dilakukan oleh maria sitorus pada tahun 2018 dengan judul **“Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa logistik PT. Cipta Krida Bahari”**. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan jasa logistik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *importance performance analysis*.

Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif. Selain itu persamaan penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan. Variabel bebas pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah kepuasan pelanggan. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada obyek penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan obyek penelitian pada bidang jasa, sedangkan penelitian saat ini menggunakan obyek

penelitian pada bidang umroh dan haji. Perbedaan lain terletak pada variabel terikat. Variabel terikat pada penelitian sebelumnya adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini hanya manajemen logistik.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Logistik Umroh dan Haji

Manajemen Logistik adalah menyediakan produk secara baik segi bahan, tepat, pengiriman dan prosedural dengan kualitas produk yang tetap terjamin.¹⁴ Manajemen Logistik di Biro Travel Umroh dan Haji memiliki tugas menyediakan perlengkapan para jama'ah dengan kualitas yang baik. Perlengkapan tersebut yaitu seragam jama'ah, ihram, koper, buku panduan, catering di Arab Saudi, pesawat dan berbagai macam hotel berbintang. Didalam manajemen logistik mempunyai beberapa dimensi.

a. Pelayanan Konsumen Logistik

Pelayanan konsumen logistik adalah tolak ukur seberapa baik sistem logistik perusahaan dapat menghasilkan tempat dan waktu dari produk yang dihasilkan.¹⁵ Pelayanan Konsumen Logistik menghasilkan standar pelayanan Konsumen, yaitu memenuhi kebutuhan konsumen dan tingkat pelayanan konsumen. memenuhi kebutuhan konsumen akan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.

¹⁴ Anissa Kesy Garside, *Manajemen Logistik*, (Malang : UMM, 2017), hal 9

¹⁵ Prof. Dr. Ir. H. Sutarmam, M.Sc, *Dasar-Dasar Manajemen Logistik*, (Bandung : PT Revika Aditama: 2017), hal 14.

Sedangkan tingkat pelayanan konsumen akan dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

Dengan adanya standar pelayanan konsumen, Perusahaan harus menjalankan standar pelayanan tersebut, agar konsumen puas dalam menerima pelayanan tersebut. Pelayanan Konsumen Logistik dalam manajemen logistik memiliki dua pimpinan. Pimpinan paling utama akan menjadi penanggung jawab terhadap semua aktifitas perusahaan. Kualitas organisasi dilihat dari fleksibilitas dan kemampuan pimpinan perusahaan dalam mengatasi masalah.

Kelemahan dari organisasi ini merupakan ketidak mampuan pimpinan dalam mengkoordinir banyak bagian. Dengan kelemahan ini, maka akan melemahkan tim yang solid. Dalam organisasi, struktur berfungsi menunjukkan peran setiap anggota.

b. Manajemen Persediaan

Manajemen Persediaan adalah aktivitas yang bersifat kritis. Dalam pengendalian persediaan membutuhkan finansial yang cukup, agar mendapat ketepatan antara kebutuhan konsumen dengan produksi.¹⁶ Manajemen persediaan memiliki dua

¹⁶ Anissa Kesy Garside, *Manajemen Logistik*, (Malang : UMM, 2017), hal 10.

bagian, yaitu bagian pembelian dan bagian produksi. Bagian pembelian diputuskan oleh bagian persediaan. Sedangkan produksi dilakukan oleh bagian produksi.

Manajemen Persediaan merupakan proses produksi barang perusahaan dalam sirkulasi normal.¹⁷ Menyimpan terlalu banyak produk merupakan resiko dalam hal kerusakan. Sedangkan apabila perusahaan tidak memiliki persediaan barang sangat beresiko. Karena ketika konsumen membutuhkan barang tidak tersedia. Dengan tidak tersedianya barang akan membuat konsumen tidak puas. Begitu pula ketika barang rusak maka konsumen tidak puas dengan pelayanan perusahaan tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus menentukan tingkat produksi yang optimal.

2. Kepuasan Jama'ah Umroh

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.

Pengalaman konsumen yang positif sebagai respon (reaksi afektif) sangat terkait dengan niat pembelian ulang dan rekomendasi

¹⁷ Afridel Chandra "ANALISIS KINERJA DISTRIBUSI LOGISTIK PADA PASOKAN BARANG DARI PUSAT DISTRIBUSI KE GERAJ INDOMARET DI KOTA SEMARANG", Skripsi, Jurusan Manajemen fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013, 25

dari mulut ke mulut. Konsumen yang percaya pada penyedia jasa atau terlibat dalam proses pembelian cenderung memiliki untuk berpartisipasi dalam rekomendasi dari mulut ke mulut sebagai bagian dari keinginan untuk meningkatkan komitmen dari mereka sendiri.¹⁸

Terdapat empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, Menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradanawati & Hari Susanta Nugraha antara lain:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kontak saran yang diletakkan di tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), saluran telepon khusus bebas pulsa, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost Shopping

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan

¹⁸ Tri Ulfa Wardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis jasa Transportasi Gojek", Skripsi. (Sumatra Utara: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2017), 38-39.

memeperkerjakan orang untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.¹⁹ Indikator kepuasan konsumen yang diteliti sebagai evaluasi atas harapan berkaitan dengan.

a. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

b. Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen.

¹⁹ Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradanawati & Hari Susanta Nugraha, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean car wash Semarang", Jurnal, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013).

- c. Pelayanan yang cepat.
- d. Pelayanan yang tanggap terhadap keluhan konsumen²⁰

3. Haji dan Umroh

a. Pengertian Haji dan umroh

Haji adalah mengunjungi Mekkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wuquf di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi kewajiban sebagai seorang muslim dan mengharap ridho dari Allah SWT. Ibadah tersebut merupakan salah satu di antara rukun Islam yang lima.²¹

Sedangkan Umroh merupakan mengunjungi ka'bah dengan serangkaian ibadah khusus di sekitarnya. Pelaksanaan umrah tidak terikat dengan miqat zamani dengan arti dapat dilakukan kapan saja, termasuk pada musim haji. Perbedaannya dengan haji ialah bahwa padanya tidak ada wuquf di Arafah, berhenti di Muzdalifah, melempar jumrah dan menginap di Mina. Dengan begitu ia merupakan haji dalam bentuknya yang lebih sederhana.²²

b. Syarat-syarat wajib Haji dan Umrah

1. Beragama Islam
2. Balig
3. Berakal
4. Merdeka

²⁰ Muhammad In' amul Chulaifi & Endang Setyowati, "Pengaruh Kualitas pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umroh dan Haji pada PT. Sebariz Warna Berkah Surabaya", Jurnal, (Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, 2018) 4

²¹ Sayyid Sabiq, Fikih Sunnah 5, Bandung: PT Alma"Arif, 1978, h. 31

²² Amir Syarifuddin, Garis-Garis Besar Fiqh, Jakarta: Prenada Media Group, 2010, h. 70.

5. Kesanggupan²³

c. Rukun Haji dan Umrah

Rukun dalam haji adalah sesuatu yang sama sekali tidak boleh tertinggal dalam arti bila salah satu rukun yang ditentukan tertinggal maka hajinya batal dan harus diulang tahun berikutnya. Rukun Umrah sama dengan Haji kecuali kehadiran di Arafah.²⁴

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan yang masih lemah. Hipotesis menjadi jawaban sementara dari rumusan masalah. Hal tersebut dikarenakan, hipotesis berdasar pada teori yang relevan. Jawaban sementara ini belum didasarkan pada fakta-fakta. Hipotesis dapat diuji kebenarannya menggunakan uji statistika.²⁵ Hipotesis asosiatif merupakan salah satu macam hipotesis. Jenis hipotesis ini menjadi jawaban sementara untuk menanyakan hubungan dua variabel atau lebih.²⁶ Berdasarkan rumusan masalah dan teori yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : Terdapat pengaruh antara Manajemen Logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh Travel PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus.

²³ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah* 5, Bandung: PT Alma"Arif, 1978, h. 42.

²⁴ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010, h. 71.

²⁵ Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hal. 41

²⁶ Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2013), hal. 112

H1 : Tidak terdapat pengaruh antara antara Manajemen terhadap kepuasan jama'ah umroh Travel PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus.

D. Perspektif Keislaman

Jama'ah umroh dan haji merupakan tamu-tamu Allah swt. Tamu-tamu Allah mempunyai kedudukan yang istimewa. Dengan kedudukan yang istimewa ini mereka harus di layani dengan baik. Agar dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan khusyuk. Salah satu hal paling penting dalam melayani jama'ah yaitu manajemen logistik. Nabi Muhammad SAW bersabda :²⁷

الْحَجَّاجُ وَالْعَمَّارُ وَقَدْ دَعَاهُ اللَّهُ إِنْ دَعَاهُ أَجَابَهُمْ وَإِنْ اسْتَعْفَرُوهُ عَفَّرَ لَهُمْ

Artinya: Para jama'ah haji dan umroh adalah tamu Allah. Allah memanggil mereka lalu mereka pun menyambut dengan seruanya. Bila mereka meminta kepadanya dia pasti memberi. (HR. Bukhori dan Muslim)

Dalam perspektif keislaman, ibadah haji umroh ini merupakan sunnah bagi umat Islam bila mampu mengerjakannya. Orang yang menjalankan ibadah haji maupun umroh yang karena Allah adalah orang-orang yang istimewa. Dengan pernyataan

²⁷ Ahmad Sarwat, L.c, M.A, Ensiklopedia Fikih Indonesia: Haji & Umrah, Jakarta: Gramedia, 2019, hal, 18.

tersebut, dijelaskan dalam ayat al qur'an surat ali imron 97 :²⁸

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya: mengerjakan Haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi yang mampu menjalakkannya. (Q.S Ali Imron (3) : 97)

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan

Penelitian dengan judul “pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama’ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Surabaya” menggunakan metode pendekatan kuantitatif,

Metode pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik (berupa angka-angka). Penelitian kuantitatif tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.²⁹

b. Jenis Penelitian

²⁸ Syaikh Ahmad Musthafa al-Farran, Tafsir Imam Syafi'i, Jakarta: almahira, hal 317.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), 7

Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Asosiatif merupakan jenis hipotesis yang menjelaskan hubungan antar variabel. Dalam sebuah penelitian, asosiatif selalu dirumuskan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan yang menjelaskan hubungan dua variabel atau lebih, baik secara eksplisit maupun implisit. Karakteristik asosiatif, yaitu mempunyai minimal dua variabel, menunjukkan hubungan sebab akibat atau pengaruh mempengaruhi di antara dua variabel (variabel independen: yang mempengaruhi, dan variabel dependen: yang dipengaruhi), menunjukkan perkiraan atau prediksi, menghubungkan secara logis antara masalah penelitian dengan teori, dan dapat diuji kembali dalam fakta-fakta empiris dan menunjukkan kebenaran atau kesalahan.³⁰

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya. Terletak di Rumokalisari, No 31, Surabaya.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi menggambarkan berbagai karakteristik subjek penelitian untuk kemudian menentukan pengambilan sampel. Populasi merupakan keseluruhan objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan

³⁰Nanang Martono, *Statistik Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), 25-26

dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.³¹

Populasi dalam proposal ditetapkan berjumlah 40. Populasi dari penelitian ini adalah jama'ah Travel PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus. Hal ini dikarenakan jama'ah Travel PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus merupakan sumber informasi terkait judul yang di ambil. Travel PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya memenuhi kriteria untuk peneliti memperoleh hasil. Populasi pada penelitian ini sejumlah 40 jama'ah umroh di bulan desember 2019.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari suatu obyek yang mempunyai variasi tertentu. Variabel ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.³² Variabel penelitian adalah suatu atribut dari seseorang atau obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, ada dua jenis variabel yaitu:

a) Variabel Independen

Variabel independen disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat. Pada umumnya,

³¹Nanang Martono, *STATISTIK SOSIAL Teori dan Aplikasi Program SPSS*. (Yogyakarta : gavamedia, 2010), 15

³² Sugiyono, 2016, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*", Bandung, Alfabeta, hal. 38

variabel independen berada dalam urutan waktu yang terjadi lebih awal.³³ Variabel independen berdiri sendiri. Dengan demikian, variabel bebas ini dapat mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Manajemen Logistik.

b) Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang bersifat terikat. Variabel terikat dapat dipengaruhi oleh variabel bebas.³⁴ Variabel terikat merupakan fokus dalam penelitian. Dengan demikian, topik dalam penelitian ini disebut variabel terikat. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan Konsumen.

2. Indikator Penelitian

Indikator penelitian merupakan ciri-ciri dari fenomena alam maupun sosial. Variabel penelitian memiliki indikator dari setiap dimensi. Indikator penelitian berfungsi untuk mengetahui besarnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimensi ditentukan untuk mendapatkan indikator dengan lebih mudah. Dari indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.³⁵

³³ *Ibid*, hal. 39

³⁴ Sugiyono, 2016, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*", Bandung, Alfabeta, hal. 23

³⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2010). Hal 147

Dalam penelitian ini, terdapat variabel (X) dan variabel (Y). Setiap variabel memiliki dimensi dan indikator yang berbeda. Setiap variabel memiliki dimensi masing-masing. Dimensi dari setiap variabel sangat beragam. Keberagaman dimensi ditentukan berdasarkan fokus penelitian. Adapun tabel yang menjelaskan tentang variabel dan indikator penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator Manajemen Logistik dan Kepuasan Jama'ah

VARIABEL	INDIKATOR
Manajemen Logistik	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan layanan kepada konsumen b. Menentukan tingkat kebutuhan konsumen c. Memberikan fasilitas perlengkapan untuk konsumen d. Melayani dengan strategi pelayanan yang memuaskan
Kepuasan Jama'ah Umroh	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas yang dijanjikan sesuai dengan yang dijanjikan b. Pelayanan yang baik dan memberikan

	kepuasan bagi konsumen c. Pelayanan yang cepat d. Pelayanan yang tanggap terhadap keluhan konsumen
--	--

E. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian merupakan proses peneliti dalam meneliti objek yang dikaji. Setiap penelitian, peneliti memiliki proses yang beragam.³⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menempuh tiga tahap. Tahap-tahap tersebut, yaitu:

1. Tahap Persiapan

Tahap pertama dilakukan peneliti dengan penentuan masalah yang akan diteliti. Penentuan masalah digunakan untuk merumuskan masalah. Rumusan masalah digunakan untuk menentukan variabel atau fokus penelitian. Fokus penelitian dikuatkan dengan melakukan studi kepustakaan. Penelitian dikuatkan dengan landasan teori dari studi kepustakaan.

Landasan teori dijadikan acuan untuk menentukan, menyusun, dan menyiapkan kerangka penelitian. Kerangka penelitian disusun sampai disetujui oleh dosen pembimbing. Proposal dipersiapkan untuk diuji dan disetujui oleh dosen penguji. Peneliti mengajukan proposal kepada instansi atau objek penelitian yang diteliti.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

³⁶ Tim Penyusun, *Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya*, (Surabaya: Fakultas Dakwah & Komunikasi, 2019), hal 44

Tahap kedua ini dimulai dengan pengajuan proposal kepada kepala lembaga pengembangan atau instansi yang dituju. Proposal diajukan dengan menyertakan izin penelitian dari fakultas. Setelah semua disetujui, peneliti diberi surat izin persetujuan untuk penelitian. Peneliti menyampaikan dan menanyakan beberapa hal kepada informan sebagai bentuk pendampingan.

Peneliti menyampaikan sampel yang dibutuhkan. Setelah pihak lembaga menyetujui, peneliti menyebarkan angket kepada responden yang telah ditentukan. Peneliti mempersingkat dengan penyebaran angket via online dengan bantuan pihak lembaga pengembangan.

3. Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, peneliti memulai dengan melakukan skoring. Skoring dilakukan untuk hasil skala dari responden. Setelah skoring dilakukan, peneliti membuat tabulasi atau menyusun data dalam bentuk tabel. Tabel disusun untuk mempermudah peneliti dalam mengolah data dengan metode statistik. Hasil dari analisis data disimpulkan dalam laporan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.³⁷ Dalam mendukung proses pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Angket atau Kuesioner

Angket adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan

³⁷ Riduwan, *Pengantar Statistik Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 37

daftar pertanyaan kepada responden.³⁸ Responden yang dijadikan objek penelitian adalah jamaah PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (X) atau *checklist* (✓).³⁹

Metode angket ini dikumpulkan untuk mengetahui data tentang manajemen logistik dan kepuasan jama'ah. Daftar pertanyaan dalam angket dikembangkan dari indikator berdasarkan teori yang relevan dengan masing-masing variabel penelitian. Pertanyaan tersebut diukur dengan instrumen penelitian berupa skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.⁴⁰

Untuk keperluan menganalisis secara kuantitatif dan untuk menghindari kesulitan dalam menjawab angket sehingga nantinya responden dapat memilih lebih teliti, maka peneliti memberikan kriteria jawaban yang dipilih melalui skala likert. Jawaban dari setiap butir pertanyaan memiliki tingkatan dari yang sangat positif sampai tingkat negatif, yang berupa

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), 142.

³⁹ Riduwan, *Pengantar Statistik Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 39

⁴⁰ Riduwan, *Pengantar Statistik Sosial*, 26

kata-kata dengan skor dari tiap pilihan jawaban atas pernyataan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skor Tanggapan

keterangan	skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
C (Cukup)	3
TS (Tidak Setuju)	2
ST (Sangat Tidak Setuju)	1

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan penghimpunan data melalui sumber bacaan. Sumber bacaan diperoleh dari buku dan jurnal-jurnal yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti mengumpulkan beberapa jurnal dan buku sebagai acuan dalam penelitian. Teori-teori dari para ahli dan penelitian dengan hasil yang beragam sangat membantu peneliti.

Selain buku dan jurnal-jurnal, peneliti juga menggunakan dokumen lembaga atau objek penelitian sebagai alat untuk memperoleh data responden. Dalam penelitian ini, peneliti diberi kesempatan untuk berhadapan langsung dengan kepala lembaga dan kepala departemen yang bersangkutan. Dengan kesempatan tersebut, peneliti memperoleh dokumen dengan mudah.

G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan

data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.⁴¹

Menurut Sugiyono, instrumen yang valid berarti instrumen yang dapat mengukur apa yang harus diukur.⁴² Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas dengan menggunakan *Product Moment* yaitu analisis dengan menggunakan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total.⁴³ Dalam uji validitas angket ini, peneliti menggunakan analisis validitas tiap item pertanyaan yang diajukan peneliti.

Uji validitas pada skala penelitian akan dihitung menggunakan *program statistical package for social science (spss) versi 16 for windows* dengan menggunakan rumus *bivariate pearson* (korelasi *product moment*). Menurut Sugiyono, instrumen dapat diketahui valid atau tidaknya dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Apabila nilai korelasi di bawah 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir tersebut tidak valid.⁴⁴

Dalam penelitian ini, pengujian menggunakan dua sisi. Uji tersebut menggunakan taraf

⁴¹ Ibid, 267.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, hal. 121

⁴³ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hal. 243

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 126

signifikan 0,05, sehingga kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi dengan signifikansi 0,05), maka item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan signifikansi 0,05), maka item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Berikut nilai r product moment⁴⁵

Tabel 3.3
Nilai r Product Moment

No	N	Taraf Signifikan 5%
1	38	0,320
2	39	0,316
3	40	0,312

Berdasarkan tabel di atas, r tabel pada taraf signifikan 0,05 dengan responden sebanyak 40 memperoleh r tabel sebesar 0,312. Dengan demikian, hasil perhitungan uji validasi menggunakan SPSS versi 16:

Tabel 3.4
Hasil Validitas Variabel Manajemen Logistik

Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Logistik			
Item Pertanyaan	Total Person	R Tabel	Keterangan
X.1	0,813	$>0,312$	Valid

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, hal 333

X.2	0,731	>0,312	Valid
X.3	0,587	>0,312	Valid
X.4	0,790	>0,312	Valid
X.5	0,828	>0,312	Valid
X.6	0,840	>0,312	Valid
X.7	0,836	>0,312	Valid
X.8	0,767	>0,312	Valid
X.9	0,724	>0,312	Valid
X.10	0,778	>0,312	Valid

Dari hasil analisis data variabel Manajemen Logistik di atas, menunjukkan bahwa variabel Manajemen Logistik (X) adalah valid. Pernyataan variabel Manajemen Logistik dalam penelitian ini berjumlah 10 butir pertanyaan. Seluruh item di atas menunjukkan bahwa *total pearson correlation* di atas 0,312. Hal tersebut menunjukkan semua pernyataan berkorelasi signifikan atau dinyatakan valid.

Tabel 3.5
Hasil Validitas Kepuasan Jama'ah

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Jama'ah			
Item Pertanyaan	Total Person	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,626	>0,312	Valid
Y.2	0,704	>0,312	Valid
Y.3	0,707	>0,312	Valid
Y.4	0,761	>0,312	Valid
Y.5	0,763	>0,312	Valid
Y.6	0,798	>0,312	Valid
Y.7	0,867	>0,312	Valid

Y.8	0,767	>0,312	Valid
Y.9	0,730	>0,312	Valid
Y.10	0,814	>0,312	Valid
Y.11	0,780	>0,312	Valid

Dari hasil analisis variabel Kepuasan Jama'ah di atas, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Jama'ah (Y) adalah valid. Pernyataan variabel Kepuasan Jama'ah dalam penelitian ini berjumlah 11 butir pernyataan. Seluruh item diatas menunjukkan bahwa *total pearson correlation* diatas 0,312. Hal tersebut menunjukkan semua pernyataan berkorelasi signifikan atau dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dapat diandalkan atau dapat dipercaya.⁴⁶ Kehandalan berkaitan dengan estimasi suatu alat ukur. Estimasi dilihat dari stabilitas, konsistensi, internal, informasi, jawaban dan pertanyaan. Jika pengukuran dilakukan, maka pengamatan akan dilakukan berulang.

Apabila suatu alat ukur telah digunakan berulang dan hasil yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut dianggap handal atau reliabel. Uji Reabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relative sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada objek yang sama.⁴⁷ Jika uji kehandalan telah memperoleh hasil, maka alat ukur dapat ditentukan kualitasnya.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, hal. 134

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, hal. 121

Dalam penelitian ini, uji realibilitas dilakukan dengan taraf signifika 0,05. Menurut Priyanto, instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari nilai r kritis product moment. Namun, hal tersebut dapat menggunakan batasan tertentu, seperti 0,6.⁴⁸ Berikut ketentuan uji reliabilitas:

- a. Jika koefisien Alpha > 0,6 maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.
- b. Jika koefisien Alpha < 0,6 maka bukti pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan ketentuan diatas, berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas pada variabel manajemen logistik dan kepuasan jama'ah:

- a. Hasil uji reliabilitas variabel Manajemen Logistik (X) memiliki 10 pertanyaan. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada variabel Manajemen Logistik:

Tabel 3.6
Hasil Uji reliabilitas pada Manajemen Logistik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	10

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Manajemen Logistik memiliki nilai *Cronch's Alpha* sebesar 0,919. Sedangkan, nilai r kritis (uji 2 sisi pada signifikansi 0,05) dengan jumlah data

⁴⁸ Dwi Priyanto, *Mandiri SPSS*, (Jakarta: Buku Kita, 2008), hal 26

N adalah 40, maka hasil yang didapat adalah 0,312. Tabel diatas menunjukkan *Cronch's Alpha* 0,919 lebih besar dari nilai r kritis 0,312. Oleh karena itu, pertanyaan pada variabel Manajemen Logistik (X) dapat dinyatakan reliabel dan layak dijadikan bahan penelitian.

- b. Hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Jama'ah (Y) memiliki 11 pertanyaan. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Jama'ah:

Tabel 3.7
Hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Jama'ah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	11

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Jama'ah memiliki nilai *Cronch's Alpha* sebesar 0,924. Sedangkan, nilai r kritis (uji 2 sisi pada signifikansi 0,05) dengan jumlah data N adalah 40, maka hasil yang didapat adalah 0,312. Tabel diatas menunjukkan *Cronch's Alpha* 0,924 lebih besar dari nilai r kritis 0,312. Oleh karena itu, pertanyaan pada variabel Kepuasan Jama'ah (Y) dapat dinyatakan reliabel dan layak dijadikan bahan penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah seluruh sumber data terkumpul. Kegiatan yang

dilakukan dalam analisis data kuantitatif adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel, menyajikan data tiap variabel, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan.⁴⁹ Teknik analisa data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan yakni statistik deskriptif dan statistik inferensial.⁵⁰

Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Kepuasan Jama'ah Pada Travel Haji Umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya ini menggunakan teknik analisa data dengan statistik inferensial. Statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya akan digeneralisasikan (diinferensikan) ditingkat populasi tempat sampel diambil.⁵¹ Uji analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi. Model yang akan digunakan peneliti adalah analisis regresi linier sederhana. Uji asumsi klasik dilakukan setelah uji valid dan reliabilitas. Adanya uji asumsi klasik memberikan gambaran model regresi yang tepat. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas.⁵² Pengukuran uji asumsi klasik menggunakan

⁴⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 147

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 147

⁵¹ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2010), hal. 5

⁵² Nikmatul Ummah. Skripsi *Pengaruh Perilaku Organisasi Kolegial Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Balai Dklat Keagamaan Surabaya*. Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2018. Hal. 74

spss 16 for windows, hasil pengukuran dan hasil analisis sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak.⁵³ Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Hal itu dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorovsmirnov*. Pengujian normalitas data dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :⁵⁴

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi tidak normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.⁵⁵ Pada penelitian ini akan dilakukan uji linearitas dengan melihat nilai signifikansi *linearity* pada model regresi. Pengujian linearitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai *linearity* $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa dua variabel tidak memiliki hubungan yang linear.
- b) Jika nilai *linearity* $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa dua variabel memiliki hubungan yang linear.

3. Uji Heteroskedastisitas

⁵³ *Ibid*, hal. 75

⁵⁴ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta: Buku Kita, 2009), hal. 28

⁵⁵ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 36

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode analisis grafik.

Analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *predicted standardized*, sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *residual studentized*. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut. Model dinyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas jika:⁵⁶

- a) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- b) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka nol.
- c) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan variabel *independent* (X) dengan variabel

⁵⁶ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta: Buku Kita, 2009), hal. 42

dependent (Y).⁵⁷ Analisis regresi linier sederhana ialah suatu alat untuk memprediksi atau meramalkan besarnya nilai variabel *y* bila nilai variabel *x* ditambah beberapa kali.⁵⁸

Untuk dapat melakukan regresi, terlebih dahulu harus melakukan uji korelasi. Namun, apabila melakukan uji korelasi belum tentu melakukan uji regresi. Dengan kata lain, bila melakukan uji korelasi, boleh meneruskan untuk uji regresi maupun tidak. Langkah-langkah untuk melakukan uji regresi sederhana sebagai berikut:⁵⁹

a) Menghitung *a* dan *b* dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x) (\sum xy)}{N(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{N(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

b) Membuat persamaan regresi

$$\hat{Y} = a + bx + e$$

Dimana :

Y : Variabel Response atau Variabel Akibat (Dependent)

X : Variabel Predictor atau Variabel Faktor Penyebab (Independent)

a : konstanta

⁵⁷ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 66

⁵⁸ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hal. 252

⁵⁹ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, hal 253

- b : koefisien regresi (kemiringan); besaran Response yang ditimbulkan oleh Predictor.
- e : error

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

a. Sejarah Perkembangan Perusahaan

PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus merupakan biro usaha jasa travel dan perjalanan yang didirikan di Surabaya. Tujuan didirikan usaha ini adalah untuk memudahkan calon jamaah Umroh dan Haji khusus di Surabaya dan Jawa Timur pada umumnya dalam menunaikan ibadah ke Tanah Suci. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus mulai berdiri pada tahun 2012. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus mendapatkan ijin untuk melaksanakan umroh pada tahun 2015. Setelah itu, pada tahun 2009 PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus mulai mendapatkan ijin untuk melakukan haji khusus.



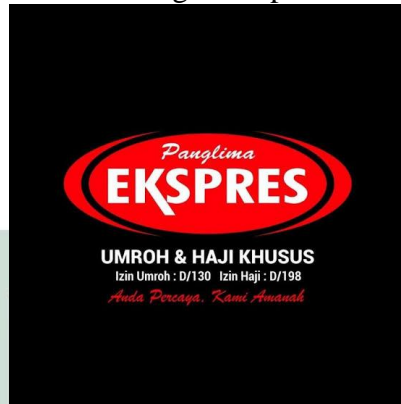
Gambar 4.1 PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus

Pada Gambar 4.1 merupakan foto dari PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus. Foto ini diambil dari dalam. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus adalah sebuah perusahaan yang sudah terdaftar sebagai biro perjalanan umrah dan haji khusus.

b. Logo Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki logo masing-masing serta memiliki makna tersendiri dari logonya. Logo berfungsi sebagai identitas sebuah perusahaan untuk menyampaikan informasi *brand* kepada publik. Logo mengatakan banyak hal mengenai sebuah *brand*. Setiap elemen yang

terdapat dalam logo saling mendukung untuk mempengaruhi pandangan publik terhadap *brand*. Berikut adalah logo dari perusahaan.



Gambar 4.2 Logo PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus

Berdasarkan Gambar 4.2 yang merupakan logo perusahaan PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus.

2. Visi Misi Perusahaan

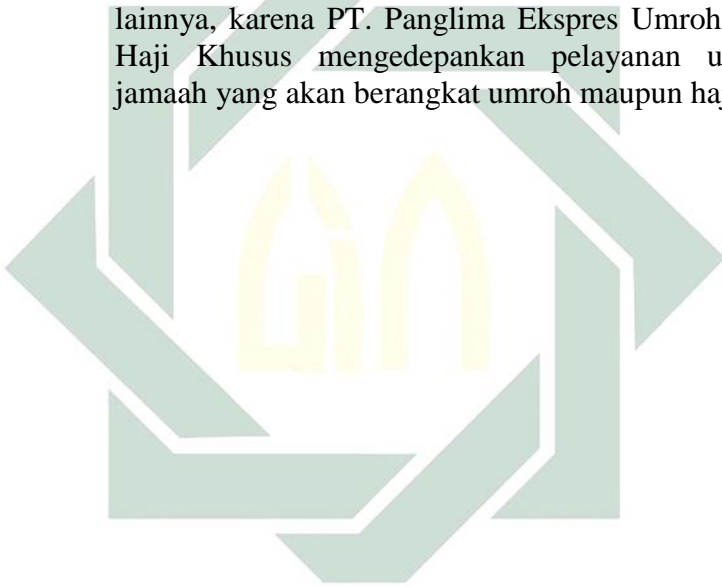
a. Visi Perusahaan

PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus memiliki visi yaitu “anda percaya kita amanah”. Tujuan dari visi tersebut adalah menjadikan sebuah perusahaan yang memiliki produktivitas tinggi. Oleh karena itu, PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus memperkuat usahanya dengan berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mengenai perusahaan yang bergerak dibidang umroh dan haji.

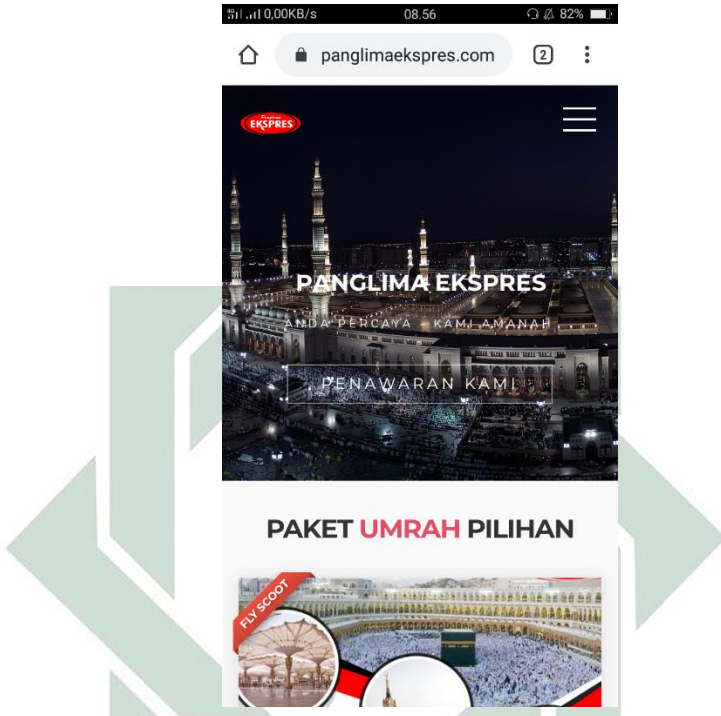
b. Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT. Panglima Ekspres

Umroh dan Haji Khusus yaitu memberikan *customer* perjalanan umrah & haji yg mengesankan melalui pelayanan dan fasilitas pendukung yg utama dan menyediakan produk yang lengkap sesuai kebutuhan pelanggan. Melalui misi tersebut, PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus dapat menjadi sebuah perusahaan biro perjalanan umroh dan haji yang diterima dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, perusahaan dapat bersaing dengan lainnya, karena PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus mengedepankan pelayanan untuk jamaah yang akan berangkat umroh maupun haji.



3. Tampilan Web Perusahaan



Gambar 4.3 Website PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus

Setiap perusahaan memiliki *website* masing-masing. *Website* bertujuan untuk mempromosikan produk yang dijual oleh perusahaan. *Website* dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam, ataupun bergerak, dll. *Website* memiliki fungsi, seperti: sebagai tempat untuk mendapatkan informasi, berinteraksi, mempermudah komunikasi, serta sebagai tempat promosi. Berikut adalah tampilan web PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus:

Berdasarkan Gambar 4.4 adalah web perusahaan PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus. web perusahaan PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus berisi seluruh informasi. Informasi tersebut mengenai penawaran Paket Umrah dalam perusahaan tersebut. Jamaah yang ingin mengetahui informasi mengenai Paket Umrah diva dapat mengakses web perusahaan. Web tersebut, yaitu www.panglimaekspres.com. Website tersebut menjelaskan beberapa paket umrah maupun haji. Penjelasan tersebut, antara lain: paket *fly scoot*, special milad dan haji khusus. Mengenai fasilitas, hotel maupun harga sudah dijelaskan dalam web tersebut. Dalam *website* tersebut memiliki kekurangan, yakni produk yang ditampilkan kurang begitu di *update*. Oleh karena itu, penelliti berharap, agar produk selalu di *update* informasi yang disebarkan kedalam *website* perusahaan, sehingga jamaah selalu mendapatkan informasi terbaru.

4. Kegiatan Pemasaran

Menurut Philip Kotler dalam Pramutoko⁶⁰ Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan produk yang bernilai satu sama lain. Strategi pemasaran di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus bertujuan untuk memastikan, bahwa pelanggan mengetahui keberadaan perusahaan baik layanan maupun informasi mengenai paket yang disediakan oleh perusahaan. Sesuai uraian diatas, PT. Panglima Ekspres

⁶⁰ Pramutoko, B. 2012. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Surabaya: Jengala Pustaka Utama

Umroh dan Haji Khusus melakukan kegiatan pemasaran melalui:

a. *Website*

PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus memiliki *website* yakni www.panglimaekspres.com. *Website* tersebut diharapkan dapat mendukung pemasarannya. Jamaah bisa mengakses *website* tersebut dimanapun, sehingga dapat memberikan gambaran umum mengenai produk yang dijual oleh perusahaan. Dalam *website* tersebut asumsinya dapat membantu jamaah dalam mencari informasi mengenai perusahaan, seperti: keberangkatan umrah terdekat, harga yang harus dipersiapkan jamaah ketika mereka ingin melakukan umrah, dan lain sebagainya yang bersifat informasi tentang perjalanan umrah.

b. *Brosur*

panglima
EKSPRES

UMROH & HAJI KHUSUS
Selama Pandemi COVID-19

PROGRAM
13
HARI

ESTIMASI
UMROH
Selama Pandemi COVID-19

Lion air
Langsung Surabaya - Madinah

Keberangkatan

Bulan	Tanggal
September	26
Oktober	17 & 31
November	14 & 28

Sudah Termasuk

- Perengkapan Umroh
- Handling & Lounge
- Masuk Umroh
- ID Card Sistematis

Belum Termasuk

- Paspor
- Vaksin
- Biaya Muhrim (Pewmpuan)

Madinah : **Fairuz Satta**
Makkah : **Makarrim Ajjad**
(Quad) **Rp 28.500.000**

Madinah : **Raudho Suites**
Makkah : **Raudho Albat**
(Quad) **Rp 26.500.000**

Gambar 4.4 contoh brosur

Dengan adanya brosur berisikan penawaran berbagai paket umrah. Hal tersebut memudahkan dalam pemasaran pada PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus. Perusahaan mendesain brosur semenarik dan sejelas mungkin. Hal tersebut dikarenakan guna mempermudah saat menjelaskan terhadap jamaah yang akan mendaftar umrah. Dalam hal ini, PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus memiliki berbagai penawaran paket umrah. Paket tersebut, yaitu paket *fly scoot*, special milad dan haji khusus. Pada masa pandemi covid 19 PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus menghadirkan paket estimasi pandemi. Paket tersebut dimulai pada bulan september di tahun 2020. Didalam brosur sudah dijelaskan secara terperinci mengenai harga (terdiri dari harga *double*, *triple* maupun *quad*), akomodasi seperti hotel yang digunakan di Makkah dan Madinah, transportasi dan penjelasan lainnya.

c. Sosial Media

Sosial media memiliki peranan penting dalam strategi pemasaran setiap perusahaan. Hal ini terbukti bahwasanya Indonesia masuk dalam daftar 10 negara dengan pengguna internet terbesar didunia (emarketer.com, 2018). Sosial media dapat membantu menemukan konsumen baru, memperluas target pasar, memudahkan konsumen. Selain itu, hal tersebut mempermudah konsumen untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, mengembangkan target pasar, membantu meningkatkan pengunjung *website*, serta dapat dengan mudah membagikan informasi.

Contoh sosial media yang digunakan PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus adalah instagram dengan nama akun @umrohpanglima. Hal ini sesuai dengan kriteria masyarakat saat ini yg sedang marak menggunakan aplikasi tersebut. Sosial media juga merupakan alat pemasaran yang tidak membutuhkan biaya yang cukup banyak untuk melakukan promosi, akan tetapi menjangkau pasar yang luas. Sosial media yang digunakan oleh perusahaan adalah instagram dan facebook dengan nama akun @PT.PanglimaEkspres



Gambar 4.5 Instagram PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus



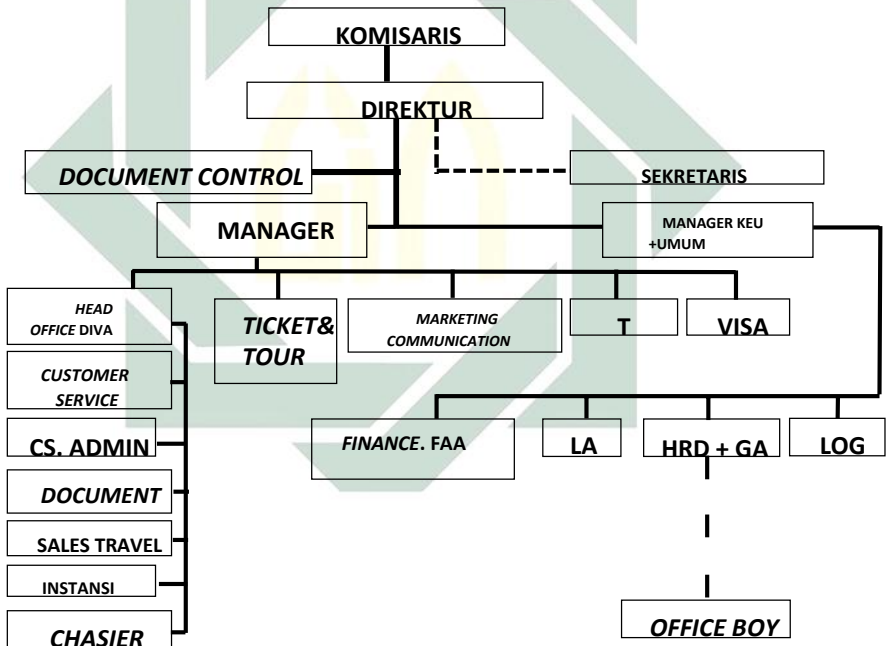
Gambar 4.6 Facebook PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara setiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai

tujuan yang diharapkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan bagian lainnya, serta bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dibawah ini merupakan gambar struktur organisasi dari PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus yang disertai dengan tugas dan wewenangnya yaitu:

STRUKTUR ORGANISASI PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus



Gambar 4.7 Struktur Organisasi PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus

B. Penyajian Data

1. Frekuensi Jawaban Responden

Dalam penelitian ini, variabel manajemen logistik memiliki 10 pertanyaan. Variabel kepuasan jama'ah umroh memiliki 11 pertanyaan. Pertanyaan tersebut diajukan peneliti kepada responden. Responden dalam penelitian ini yaitu jama'ah Umroh Travel umroh dan haji PT. Panglima ekspres umroh dan haji khusus.

a. Frekuensi Dari Variabel Manajemen Logistik (X)

Tabel 4.1

Koper yang diberikan kepada jama'ah baik dan berkualitas

X.1

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	2.5	2.5	2.5
Setuju	11	27.5	27.5	30.0
sangat setuju	28	70.0	70.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.1 atau pertanyaan pertama untuk variabel X. Pertanyaan pertama tentang koper yag diberikan jama'ah baik dan berkualitas. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 28 orang atau 70%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 11 orang

atau 27.5%. Responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2.5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan pertama.

Tabel 4.2
Makanan sesuai dengan yang dijanjikan diawal
X.2

	Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	1	2.5	2.5	2.5
Setuju	11	27.5	27.5	30.0
sangat setuju	28	70.0	70.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.2 atau pertanyaan kedua untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang makanan sesuai dengan yang dijanjikan diawal. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 28 orang atau 70 %. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 11 orang atau 27.5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 1 orang atau 2.5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kedua.

Tabel 4.3
Pesawat yang dijanjikan sesuai dengan perjanjian awal

X.3

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	3	7.5	7.5	7.5
setuju	12	30.0	30.0	37.5
sangat setuju	25	62.5	62.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.2 atau pertanyaan kedua untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang makanan sesuai dengan yang dijanjikan diawal. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 28 orang atau 70 %. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 11 orang atau 27.5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 1 orang atau 2.5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kedua.

Tabel 4.4

Jadwal penerbangan jama'ah selalu tepat waktu

X.4

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid Cukup	7	17.5	17.5	17.5
Setuju	15	37.5	37.5	55.0
sangat setuju	18	45.0	45.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel di atas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.4 atau pertanyaan keempat untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang jadwal penerbangan selalu tepat waktu. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 18 orang atau 45 %. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 15 orang atau 37,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 7 orang atau 17.5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan keempat.

Tabel 4.5

Perlengkapan Travel selalu tersedia saat dibutuhkan jama'ah

X.5

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Vali d tidak setuju	1	2.5	2.5	2.5
Cukup	2	5.0	5.0	7.5
Setuju	12	30.0	30.0	37.5
sangat setuju	25	62.5	62.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.5 atau pertanyaan kelima untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang perlengkapan travel selalu tersedia saat dibutuhkan jama'ah. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab empat kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 25 orang atau 62,5 %. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 12 orang atau 30%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 2 orang atau 5% dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kelima.

Tabel 4.6

**Seragam umroh yang diberikan ke jama'ah
sesuai perjanjian awal**

X.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	1	2.5	2.5	2.5
Setuju	13	32.5	32.5	35.0
sangat setuju	26	65.0	65.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.6 atau pertanyaan keenam untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang seragam umroh yang diberikan ke jama'ah sesuai perjanjian awal. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 26 orang atau 65 %. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 13 orang atau 32,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 1 orang atau 2,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan keenam.

Tabel 4.7

Tas yang diberikan travel baik dan berkualitas

X.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	2.5	2.5	2.5
Cukup	1	2.5	2.5	5.0
Setuju	8	20.0	20.0	25.0
sangat setuju	30	75.0	75.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.7 atau pertanyaan ketujuh untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang tas yang diberikan travel baik dan berkualitas. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab empat kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang atau 75%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 8 orang atau 20%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 1 orang atau 2,5% dan responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan ketujuh.

Tabel 4.8

Tas yang diberikan travel baik dan berkualitas

X.8

	Freque ncy	Percen t	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Vali d sangat tidak setuju	1	2.5	2.5	2.5
Cukup	3	7.5	7.5	10.0
Setuju	12	30.0	30.0	40.0
sangat setuju	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.8 atau pertanyaan kedelapan untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang tas yang diberikan travel baik dan berkualitas. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab empat kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 24 orang atau 60%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 12 orang atau 30%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 3 orang atau 7,5% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kedelapan.

Tabel 4.9

Bus yang diberikan di Arab Saudi sesuai harapan jama'ah

X.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Cukup	6	15.0	15.0	15.0
Setuju	10	25.0	25.0	40.0
sangat setuju	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.9 atau pertanyaan kesembilan untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang bus yang diberikan di Arab Saudi sesuai harapan jama'ah. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 24 orang atau 60%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 10 orang atau 25%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 6 orang atau 15%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kesembilan.

Tabel 4.10

Tempat pelayanan di travel sesuai harapan jama'ah

X.10

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Vali d tidak setuju	1	2.5	2.5	2.5
Cukup	7	17.5	17.5	20.0
Setuju	10	25.0	25.0	45.0
sangat setuju	22	55.0	55.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan X.10 atau pertanyaan kesepuluh untuk variabel X. Pertanyaan ini tentang tempat pelayanan di travel sesuai harapan. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab empat kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 22 orang atau 55%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 10 orang atau 25%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 7 orang atau 17,5% dan responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kesepuluh.

b. Frekuensi Dari Variabel kepuasan jama'ah (Y)

Tabel 4.11

Pembimbing memahami latar belakang jama'ah

Y.1

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid Cukup	4	10.0	10.0	10.0
Setuju	7	17.5	17.5	27.5
sangat setuju	29	72.5	72.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.1 atau pertanyaan pertama untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang pembimbing memahami latar belakang jama'ah. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 29 orang atau 72,5%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 7 orang atau 17,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 4 orang atau 10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan pertama.

Tabel 4.12

Pembimbing berpengetahuan agama yang luas

Y.2

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid				
Cukup	2	5.0	5.0	5.0
Setuju	9	22.5	22.5	27.5
sangat setuju	29	72.5	72.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.2 atau pertanyaan kedua untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang pembimbing berpengetahuan agama yang luas. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 29 orang atau 72,5%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 9 orang atau 22,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 2 orang atau 5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kedua.

Tabel 4.13

Kepekaan karyawan dalam memahami keinginan konsumen

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	2	5.0	5.0	5.0
Setuju	17	42.5	42.5	47.5
sangat setuju	21	52.5	52.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.3 atau pertanyaan ketiga untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang pembimbing berpengetahuan agama yang luas. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 21 orang atau 52,5%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 17 orang atau 42,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 2 orang atau 5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan ketiga.

Tabel 4.14

Kegiatan sesuai dengan jadwal

Y.4

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid				
Cukup	3	7.5	7.5	7.5
Setuju	13	32.5	32.5	40.0
sangat setuju	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.3 atau pertanyaan keempat untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang kegiatan sesuai dengan jadwal. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 24 orang atau 60%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 12 orang atau 32,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 3 orang atau 7,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan keempat.

Tabel 4.15

Ketepatan memberikan informasi

Y.5

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Vali d Cukup	5	12.5	12.5	12.5
Setuju	9	22.5	22.5	35.0
sangat setuju	26	65.0	65.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.5 atau pertanyaan kelima untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang ketepatan memberikan informasi. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 26 orang atau 65%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 9 orang atau 22,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 5 orang atau 12,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kelima.

Tabel 4.16

Saya merasa puas karena jamaah Panglima Express mendapatkan solusi yang bijak atas permasalahan ibadah (misal: pembayaran dam)

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	1	2.5	2.5	2.5
Setuju	14	35.0	35.0	37.5
sangat setuju	25	62.5	62.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.6 atau pertanyaan keenam untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang saya merasa puas karena jama'ah panglima ekspres mendapatkan solusi yang bijak atas permasalahan ibadah. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 25 orang atau 62,5%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 14 orang atau 35%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 1 orang atau 2,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan keenam.

Tabel 4.17
Karyawan melayani kebutuhan jama'ah dengan responsive

Y.7

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Vali d cukup	4	10.0	10.0	10.0
setuju	9	22.5	22.5	32.5
sangat setuju	27	67.5	67.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.7 atau pertanyaan ketujuh untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang karyawan melayani kebutuhan jama'ah dengan responsif. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 27 orang atau 67,5%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 9 orang atau 22,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 4 orang atau 10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan ketujuh.

Tabel 4.18

**Pembimbing menangani keluhan
jamaah dengan baik**

Y.8

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid Cukup	3	7.5	7.5	7.5
Setuju	9	22.5	22.5	30.0
sangat setuju	28	70.0	70.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.8 atau pertanyaan kedelapan untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang pembimbing menangani keluhan jama'ah dengan baik. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 28 orang atau 70%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 9 orang atau 22,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 3 orang atau 7,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kedelapan.

Tabel 4.19

**Saya merasa puas karena setiap usulan
jamaah bimbingan haji ditindak lanjuti
dengan baik**

Y.9

	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Vali d	4	10.0	10.0	10.0
cukup	10	25.0	25.0	35.0
setuju	26	65.0	65.0	100.0
sangat setuju				
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.9 atau pertanyaan kesembilan untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang saya merasa puas karena setiap usulan jama'ah bimbingan haji ditindak lanjuti dengan baik. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 26 orang atau 65%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 10 orang atau 25%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 4 orang atau 10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kesembilan.

Tabel 4.20

**Saya merasa puas karena pembimbing
manasik serius dalam melakukan bimbingan**

Y.10

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid Cukup	2	5.0	5.0	5.0
Setuju	11	27.5	27.5	32.5
sangat setuju	27	67.5	67.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.10 atau pertanyaan kesepuluh untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang saya merasa puas karena pembimbing serius dalam melakukan bimbingan. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 27 orang atau 67,5%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 11 orang atau 27,5%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 2 orang atau 5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kesepuluh.

Tabel 4.21

**Saya merasa puas karena penyampaian materi
manasik membuat saya lebih termotivasi
untuk beribadah sebaik mungkin**

Y11

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	2	5.0	5.0	5.0
Setuju	8	20.0	20.0	25.0
sangat setuju	30	75.0	75.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Hasil analisis dari tabel diatas merupakan hasil uji dari pertanyaan Y.11 atau pertanyaan kesebelas untuk variabel Y. Pertanyaan ini tentang saya merasa puas karena penyampaian materi manasik saya lebih termotivasi untuk beribadah sebaik mungkin. Dari pertanyaan tersebut, peneliti mendapatkan 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa, responden menjawab tiga kriteria jawaban. Responden menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang atau 75%. Pernyataan ini dijawab dengan kriteria setuju oleh 8 orang atau 20%. Responden yang menjawab cukup berjumlah 2 orang atau 5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju lebih mendominasi dari pernyataan kesebelas.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi. Model yang akan digunakan peneliti adalah analisis regresi linier sederhana. Uji asumsi klasik dilakukan setelah uji valid dan reliabilitas. Adanya uji asumsi klasik

memberikan gambaran model regresi yang tepat. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas.⁶¹ Pengukuran uji asumsi klasik menggunakan *spss 16 for windows*, hasil pengukuran dan hasil analisis sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak.⁶² Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Hal itu dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorovsmirnov*. Berikut hasil uji normalitas data:

Tabel 4.22
One Sample Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.12107390
Most Extreme Differences	Absolute	.190
	Positive	.110
	Negative	-.190
Kolmogorov-Smirnov Z		1.199
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113
a. Test distribution is Normal.		

⁶¹ Nikmatul Ummah. Skripsi *Pengaruh Perilaku Organisasi Kolegial Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Balai Dklat Keagamaan Surabaya*. Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2018. Hal. 74

⁶² *Ibid*, hal. 75

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan hasil pengujian data diatas, uji normalitas dilakukan menggunakan *one sample kolmogorov*. Tabel diatas menunjukkan bahwa signifikansi keseluruhan variabel lebih besar dari 0,05 ($0,113 > 0,05$). Hal tersebut mengartikan, variabel manajemen logistik (X) dan kepuasan jama'ah (Y) berdistribusi normal. Seluruh variabel menyatakan signifikansi nilai yang lebih besar dari 0,05. Maka disimpulkan, data variabel manajemen logistik dan kepuasan jama'ah normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.⁶³ Pada penelitian ini akan dilakukan uji linearitas dengan melihat nilai signifikansi *linearity* pada model regresi. Berikut ini hasil pengolahan data dari uji linearitas:

Tabel 4.23

Hasil uji linearitas dan analisis anova table

Uji Asumsi	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Linearity	678.072	1	678.072	76.677	.000

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan hasil pengujian data diatas, uji linearitas dilakukan menggunakan *anova table*. Tabel diatas menunjukkan bahwa

⁶³ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 36

signifikansi keseluruhan variabel lebih kecil dari 0.05. Hal tersebut mengartikan, variabel manajemen logistik (X) dan kepuasan jama'ah (Y) memiliki hubungan yang linier. Seluruh variabel menyatakan signifikansi nilai yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka disimpulkan, data variabel manajemen logistik dan kepuasan jama'ah memiliki hubungan yang linier.

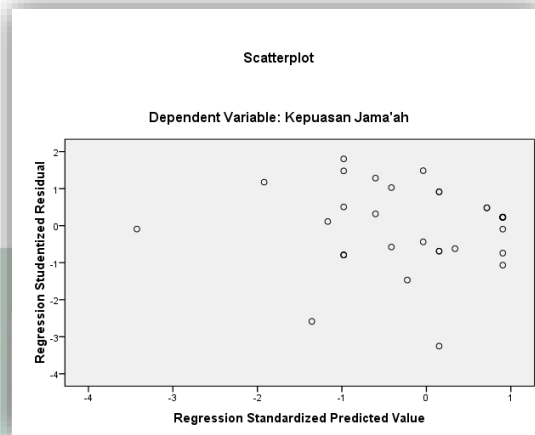
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode analisis grafik.

Analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *predicted standardized*, sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *residual studentized*. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut.⁶⁴ Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas:

⁶⁴ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta: Buku Kita, 2009), hal. 42

Gambar 4.1 Scatterplot



Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan tampilan pada scatterplot, plot menyebar secara acak. Plot menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu *regression standardized residual*. Uji ini dilakukan dengan metode analisis grafis pada model regresi. Dengan demikian, uji heteroskedastisitas yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y).⁶⁵ Analisis regresi linier sederhana

⁶⁵ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 66

merupakan suatu alat untuk memprediksi atau meramalkan besarnya nilai variabel y bila nilai variabel x ditambah beberapa kali.⁶⁶

Untuk dapat melakukan regresi, terlebih dahulu harus melakukan uji korelasi. Namun, apabila melakukan uji korelasi belum tentu melakukan uji regresi. Dengan kata lain, bila melakukan uji korelasi, boleh meneruskan untuk uji regresi maupun tidak. Langkah-langkah untuk melakukan uji regresi sederhana sebagai berikut:⁶⁷ berikut ini hasil uji analisis regresi sederhana:

Tabel 4.24
Uji Analisis Regresi Sederhana
Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Manajemen Logistik	40	45.20	5.312
Kepuasan Jama'ah	40	50.52	5.208
Valid N (listwise)	40		

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Tabel diatas menunjukkan *Descriptive Statistic*. Berdasarkan hasil diatas, tabel memberikan informasi tentang mean, standar deviasi, banyaknya data dari variabel-variabel independent dan dependent.

1. Rata-rata (mean) kepuasan jama'ah (dengan jumlah data (N) 40 subjek) adalah 50.52 , dengan standar deviasi atau simpangan baku 5.208.

⁶⁶ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hal. 252

⁶⁷Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, hal 253

2. Rata-rata (mean) manajemen logistik (dengan jumlah data (N) 40 subyek) adalah 45.20, dengan standar deviasi atau simpangan baku 5.312.

Tabel 4.25
Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Manajemen logistik	1.000	.801
	Kepuasan jama'ah	.801	1.000
Sig. (1-tailed)	Manajemen logistik	.	.000
	Kepuasan jama'ah	.000	.
N	Manajemen logistik	40	40
	Kepuasan jama'ah	40	40

Sumber: data diolah dengan SPSS 16
Pada tabel diatas, correlation memuat korelasi atau hubungan antara variabel X dengan Y, sebagai berikut:

Tabel 4.26
Kekuatan hubungan

Nilai	Makna
0.00 - 0.19	Sangat Rendah/Sangat Lemah
0.20 - 0.39	Rendah/Lemah
0.40 - 0.59	Sedang
0.60 - 0.79	Tinggi/Kuat
0.80 - 1.000	Sangat Tinggi/Sangat Kuat

Nilai korelasi X dengan Y adalah sebesar 0,801, dengan nilai *p* value (sig) sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat dikatakan terdapat hubungan yang sedang (dengan arah positif) dan signifikan (karena *p* value <0,05) antara manajemen

logistik dengan kepuasan jama'ah. Hubungan positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi manajemen logistik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan jama'ah umroh.

Tabel 4.27
Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Manajemen Logistik ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Jama'ah

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan hasil uji diatas, variabel disertakan dalam pengolahan data. Tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang diremoved.

Tabel 4.28
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.641	.631	3.162

a. Predictors: (Constant), Manajemen Logistik

b. Dependent Variable: Kepuasan Jama'ah

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas, model summary memberikan informasi tentang nilai R, diperoleh hasil koefisien regresi antara manajemen logistik (X) dan kepuasan jama'ah (Y) sebesar 0.801. Variabel manajemen logistik (X) memberikan kontribusi dalam mempengaruhi variabel kepuasan jama'ah (Y) sebesar 64.1%. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R Square atau determinasi sebesar 0.641 (kontribusinya sebesar $0.641 \times 100\%$). Hal ini

memberikan informasi bahwa variabel manajemen logistik (X) mempengaruhi variabel kepuasan jama'ah (Y) sebesar 64.1%. Sedangkan sisanya 35.9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

Tabel *Standard Error of Estimate* (SEE) besaran nilainya yaitu 3.162. Nilai ini berfungsi untuk menguji fungsi model regresi. Nilai tersebut dapat membuktikan kelayakan sebagai predictor. Nilai *Standard Error of Estimate* (SEE) harus dibandingkan dengan nilai simpangan baku, yaitu sebesar 5.208. Nilai *Standard Eros of Estimate* (SEE) lebih kecil dari nilai simpangan baku, maka model regresi ini bisa dipergunakan sebagai predictor kepuasan jama'ah.

Tabel 4.29
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	678.072	1	678.072	67.825	.000 ^a
Residual	379.903	38	9.997		
Total	1057.975	39			

a. Predictors: (Constant), Manajemen Logistik

b. Dependent Variable: Kepuasan Jama'ah

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas, anova menunjukkan penguatan interpretasi. Hubungan antara variabel manajemen logistik (X) dengan kepuasan jama'ah (Y) memperoleh hasil yang signifikan. Tabel diatas menunjukkan, nilai F hitung sebesar 67.825 dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0,05$. Hal ini

menunjukkan bahwa, model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan jama'ah.

Tabel 4.30
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.044	4.337		3.468	.001
	Manajemen Logistik	.785	.095	.801	8.236	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jama'ah

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas, coefficients menunjukkan persamaan garis regresi. Rumus persamaan garis regresi secara umum adalah:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 15.044 + 758X$$

Dengan demikian, jika manajemen logistik = 0 (X=0), maka kepuasan jama'ah merupakan 15.044. Penjelasan tersebut dapat disimpulkan, variabel manajemen logistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keuasan jama'ah umroh.

C. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel manajemen logistik (X) merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel kepuasan jama'ah (Y) merupakan variabel terikat. Berdasarkan data-data yang diperoleh 40 responden, peneliti

mengolah data menggunakan *spss for windows 16.0*. sebagai berikut:

Tabel 4.31

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	678.072	1	678.072	67.825	.000 ^a
Residual	379.903	38	9.997		
Total	1057.975	39			

a. Predictors: (Constant), Manajemen Logistik

b. Dependent Variable: Kepuasan Jama'ah

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas, anova menunjukkan hasil uji pengaruh dari variabel bebas dan variabel terikat. Pada tabel diatas, nilai *p value* terletak pada kolom “Sig”. Hipotesis dipastikan dengan prediksi dibawah ini:

1. Jika nilai *p value* > 0.05, maka H0 diterima (koefisien regresi tidak signifikan)
2. Jika nilai *p value* < 0.05, maka H0 ditolak (koefisien regresi signifikan)

Hipotesisnya sebagai berikut:

1. H0 : Terdapat pengaruh antara manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji dan umroh.

2. H1 : Tidak terdapat pengaruh antara manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji dan umroh.

Hasil pengujian dengan *spss for windows 16.0* diperoleh untuk variabel X (manajemen logistik). Nilai *p value* sebesar $0.000 < 0.05$, maka variabel ini dinyatakan signifikan. Hal tersebut mengartikan, variabel manajemen logistik (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji dan umroh di PT. Panglima Ekspres umroh dan haji khusus. Dengan demikian, pengujian ini menunjukkan bahwa *Ho ditolak* dan *Ha diterima*.

D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebelumnya, variabel dalam penelitian ini yaitu manajemen logistik(X) dan kepuasan jama'ah(Y). Pembahasan hasil penelitian ini membahas jawaban dari rumusan masalah. Hasil pengujian dan pengukuran secara statistik dapat dijelaskan masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh Manajemen Logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya.

Bersumber pada tabel correlation, tabel menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini dinyatakan signifikan. Nilai signifikan dari variabel manajemen logistik(X) dan kepuasan jama'ah (Y) sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa, nilai variabel independen memiliki nilai yang signifikan terhadap variabel dependen ($0.000 < 0.05$). Berdasarkan penjelasan tersebut, disimpulkan bahwa *Ho ditolak* dan *Ha diterima*. Dengan demikian, manajemen logistik memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap kepuasan jama'ah umroh. Hasil nilai signifikan diatas didukung dengan teori yang menunjang hasil analisis variabel manajemen logistik yang mempengaruhi kepuasan jama'ah umroh.

Manajemen logistik akan selalu dibutuhkan dalam pelayanan konsumen. Manajemen logistik yang baik akan menghasilkan kepuasan jama'ah umroh. Manajemen logistik mengandung dua dimensi dalam pencapaiannya, yaitu pelayanan konsumen dan manajemen persediaan. Jika manajemen logistik diterapkan secara maksimal, maka kepuasan jama'ah umroh dapat meningkat sesuai harapan.⁶⁸

2. Nilai hubungan Manajemen Logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya.

Berdasarkan pada tabel correlation, nilai korelasi manajemen logistik dan kepuasan jama'ah adalah sebesar. Nilai korelasi tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat antara manajemen logistik dan kepuasan jama'ah umroh. Pernyataan tersebut diperkuat dengan tabel kekuatan hubungan. Nilai hubungan variabel manajemen logistik 0,801 menempati angka sebesar 0,801.

Variabel manajemen logistik memiliki nilai R atau determinasi terhadap kepuasan jama'ah umroh sebesar 0.641. Besarnya nilai determinasi atau R square sama dengan 64.1%. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai R square atau determinasi sebesar (kontribusinya sebesar 0.641 x 100%).

⁶⁸ Anissa Kesy Garside, *Manajemen Logistik*, (Malang : UMM, 2017), hal 9

Dengan demikian, manajemen logistik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jama'ah umroh sebesar 64.1%. Sisa nilai pengurangan 100% - 64.1% menghasilkan nilai sebesar 35.9%.

Hal tersebut membuktikan, bahwa 35.9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain. Nilai kontribusi yang diberikan oleh variabel manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh menunjukkan angka sebesar 0.641 atau 64.1%. Hasil uji nilai hubungan antara manajemen logistik dan kepuasan jama'ah umroh menghasilkan nilai hubungan kuat dan tinggi dari suatu variabel. Adapun pernyataan tersebut dibuktikan dengan teori pendukung.

Penerapan strategi yang baik akan meningkatkan pelayanan yang baik dalam pengembangan kepuasan jama'ah umroh. Travel haji umroh dituntut memiliki pelayanan yang baik dan hasil yang memuaskan. Dalam menjalankan misi, kompetitor menjadi tolak ukur pelayanan yang baik. Travel haji umroh menggunakan peran pelayanan konsumen logistik sebagai alat kepuasan jama'ah umroh..⁶⁹

3. Prediksi peparuh manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, tabel model summary menunjukkan nilai *standart error of the estimate* (SEE) sebesar 3.162. Nilai tersebut digunakan untuk menguji model regresi berfungsi sebagai predictor atau sebaliknya. Dengan

⁶⁹ Prof. Dr. Ir. H. Sutarman, M.Sc, *Dasar-Dasar Manajemen Logistik*, (Bandung : PT Revika Aditama: 2017), hal 14.

begitu, nilai *standart error of the estimate* dibandingkan dengan nilai simpangan baku (*Std Deviation*) pada tabel Descriptive Statistic. Nilai simpangan baku atau Std Deviation memiliki nilai sebesar 5.208.

Nilai *standart error of the estimate* dinyatakan lebih kecil dari nilai simpangan baku. Berdasarkan perbandingan tersebut, model regresi ini dinyatakan dapat memprediksi kepuasan jama'ah umroh yang akan datang. Tabel Coefficients memberikan informasi garis persamaan regresi linier secara umum, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 15.044 + 0.758(X)$$

$$Y = 15.044 + 0$$

$$Y = 15.044$$

Garis persamaan diatas menerangkan bahwa, manajemen logistik (X) tidak memiliki nilai (X = 0). Dengan demikian, kepuasan jama'ah umroh memiliki nilai sebesar 15.044. Berdasarkan hasil analisis regresi linier, manajemen logistik dapat menjadi prediksi terhadap kepuasan jama'ah umroh. Oleh karena itu travel haji umroh diharapkan untuk meningkatkan manajemen logistik untuk setiap program yang dijalankan. Dengan upaya demikian, kepuasan jama'ah dapat meningkat lebih baik lagi.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan, peneliti menyimpulkan mengenai Pengaruh Manajemen Logistik terhadap kepuasan

jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Manajemen Logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya. Berdasarkan pada tabel correlation, tabel menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini dinyatakan signifikan. Nilai signifikan dari variabel manajemen logistik (X) dan kepuasan jama'ah umroh (Y) sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa, nilai variabel independen memiliki nilai yang signifikan terhadap variabel dependen ($0.000 < 0.05$). Berdasarkan penjelasan tersebut, disimpulkan bahwa *Ho ditolak* dan *Ha diterima*.
2. Nilai hubungan Manajemen Logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada travel haji umroh di PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus Surabaya. Berdasarkan pada tabel correlation, nilai korelasi manajemen logistik dan kepuasan jama'ah umroh adalah sebesar 0,801. Nilai korelasi tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat antara manajemen logistik dengan kepuasan jama'ah umroh. Variabel manajemen logistik memiliki nilai R atau determinasi terhadap kepuasan jama'ah umroh sebesar 64.1%. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai R square atau determinasi sebesar (kontribusinya sebesar $0.464 \times 100\%$). Sisa nilai pengurangan $100\% - 64.1\%$ menghasilkan nilai sebesar 35.9%. Hal tersebut membuktikan, bahwa 35.9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.
3. Prediksi pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan jama'ah umroh pada masa yang akan

datang. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, tabel model summary menunjukkan nilai *standart error of the estimate* (SEE) sebesar 3.162. Nilai tersebut digunakan untuk menguji model regresi berfungsi sebagai predictor atau sebaliknya. Nilai simpangan baku atau Std Deviation memiliki nilai sebesar 5.208. Nilai *standart error of the estimate* dinyatakan lebih kecil dari nilai simpangan baku. Berdasarkan hasil analisis regresi linier, manajemen logistik dapat menjadi prediksi terhadap kepuasan jama'ah umroh. Oleh karena itu travel haji umroh diharapkan untuk meningkatkan manajemen logistik untuk setiap program yang dijalankan. Dengan upaya demikian, kepuasan jama'ah dapat meningkat lebih baik lagi.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran dan rekomendasi untuk objek penelitian dan penelitian selanjutnya. Rekomendasi yang diberikan sebagai berikut:

1. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus bergerak dibidang jasa. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus ini memiliki prospek peningkatan kepuasan jama'ah umroh. PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus ini berupaya meningkatkan kepuasan jama'ah umroh dengan berbagai pelayanan. Dengan demikian, PT. Panglima Ekspres Umroh dan Haji Khusus harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk semua jama'ah.
2. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan metode penelitian

lain sebagai penelitian lanjutan. Rekomendasi untuk fokus penelitian selanjutnya dapat membahas tentang kualitas pelayanan travel. Rekomendasi tersebut diberikan agar travel ini mendapatkan masukan dari sebuah hasil penelitian selanjutnya. Dengan penelitian tersebut, lembaga dapat lebih mengetahui pentingnya kualitas pelayanan dengan maksimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Pada proses penelitian, peneliti mengalami kesulitan dalam memperoleh responden. Kesulitan tersebut terjadi karena akses jarak yang cukup jauh. Responden satu dengan yang lainnya memiliki jarak yang menyulitkan bagi peneliti. Hal tersebut teratasi dengan pembuatan kuesioner via online. Dengan upaya tersebut, responden dengan mudah memberikan tanggapannya. Kesulitan selanjutnya terkait kesenjangan dalam memperoleh tanggapan. Dalam proposal yang diajukan, peneliti menyertakan 40 responden berdasarkan informasi awal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afridel Chandra “Analisis kinerja distribusi logistik pada pasokan barang dari pusat distribusi ke gerai indomaret di kota semarang”, Skripsi, Jurusan Manajemen fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro,2013
- Ahmad Guspul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)”, Jurnal (Wonosobo: Universitas Sains Al Qur’an, 2013)
- Ahmad Sarwat, L.c, M.A, Ensiklopedia Fikih Indonesia: Haji & Umrah, Jakarta: Gramedia, 2019
- Amir Syarifuddin, Garis-Garis Besar Fiqh, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Anissa Kesy Garside, *Manajemen Logistik*, (Malang : UMM, 2017)
- Bachsan Mustafa, S.H, *Pengantar Hukum Manajemen Logistik*, (Bandung : Citra Aditya Bakti : 2018)
- Bianda dan Subagio, “Pengaruh *Logistics Service Quality* Terhadap *Customer Satisf Action* Cat Emco PT Satria Karya Adiyudha (PT SKAY), *Jurnal Manajemen*, (Vol. 2 No. 2, Tahun 2014)
- Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Tafsirnya, Jilid 1 (Jakarta: PT. Karya Toha Putra, cet. 3, 2009)
- Destia Paulina Bianca, “Rancangan Lokasi Gudang Antara dengan Mempertimbangkan Rute Terpendek Menggunakan Pendekatan *Capacitated Location Routing Problem* (CLRP) Untuk Meminimasi Biaya Distribusi Pada PT.XYZ” *Skripsi*, (Fakultas Teknik Universitas Pasundan, Teknik Industri, 2018)
- Dwi Priyanto, *Mandiri SPSS*, (Jakarta: Buku Kita, 2008)

- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama, 2003)
- Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradanawati & Hari Susanta Nugraha, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean car wash Semarang”, Jurnal, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013).
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2004)
- Muhammad In’amul Chulaifi & Endang Setyowati, “Pengaruh Kualitas pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umroh dan Haji pada PT. Sebariz Warna Berkah Surabaya”, Jurnal, (Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, 2018)
- Nana Riana, *Kualitas Pelayanan Tour Leader di PT. Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru*, JOM FISIP Vol 3 No.2 Oktober 2016
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Nelfiyanti, Dedi Dermawan, Penentuan Rute Distribusi Bbm Yang Optimal Menggunakan Metode Minimal Spanning Tree (MST) dan Algoritma Heuristik di PT.Telkomsel area Kabupaten Pelawawan, *JURNAL TEKNIK INDUSTRI*, (Vol. 1 No. 1,2012)
- Nikmatul Ummah. Skripsi *Pengaruh Perilaku Organisasi Kolegial Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Balai Dklat Keagamaan Surabaya*. Surabaya: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2018.

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*, terj. Bob Sabran (Jakarta:Indeks,2017)
- Pramutoko, B. 2012. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Surabaya: Jenggala Pustaka Utama
- Prof. Dr. Ir. H. Sutarman, M.Sc, *Dasar-Dasar Manajemen Logistik*, (Bandung : PT Revika Aditama: 2017)
- Riduwan, *Pengantar Statistik Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Rustika dan Wahyuddin, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall”, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, (Vol.5 No. 1 Tahun 2004)
- Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017)
- Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah 5*, Bandung: PT Alma“Arif, 1978
- Sugiyono, 2016, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*”, Bandung, Alfabeta
- Syaikh Ahmad Musthafa al-Farran, *Tafsir Imam Syafi’i*, Jakarta: almahira
- Tim Penyusun, *Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya*, (Surabaya: Fakultas Dakwah & Komunikasi, 2019)
- Tri Ulfa Wardani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis jasa Transportasi Gojek”, *Skripsi*. (Sumatra Utara: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2017)
- Utami dan Fitriana, “Manajemen Logistik di Giant Ekstra” *,Jurnal Utilitas* (Vol. 1 No. 1 April 2015)
- Victorianus Aries Siswanto, 2012, “*Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*”, Yogyakarta, Graha Ilmu,
- Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2013)

Yosephyn, Fino, “Ketepatan Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Bhinneka Bajas Cabang Cikarang”, *Jurnal Logistik Indonesia*,(Vol 3, No 2, 2019)

