



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS JAMAAH
DI TRAVEL UMROH PT ZIARAH HATI
SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

Hikmah Maulidia Nurmasruroh (B04219017)

Dosen Pembimbing :

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM (196212141993031002)

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

2023

PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hikmah Maulidia Nurmasruroh

NIM : B04219017

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul *Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Jamaah di Travel Umroh PT Ziarah Hati Surabaya* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 03 Juli 2023



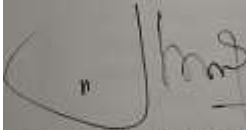
Hikmah Maulidia Nurmasruroh

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS JAMAAH PT ZIARAH HATI SURABAYA**

Disetujui

Dosen pembimbing

 24/23.
2

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM.
196212141993031002

LEMBAR PENGESAHAN

“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Jamaah di Travel Umroh PT Ziarah Hati Surabaya”

SKRIPSI

Disusun Oleh

Hikmah Maulidia Nurmasruroh (B04219017)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata

Satu

Pada Tanggal 03 Juli 2023

Tim Penguji

Penguji I

Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.
NIP. 196212141993031002

Penguji II

Dr. Achmad Murtafi Haris, M.Fi.I.
NIP. 197003042007011056

Penguji III

H. Mufti Labib, Lc., M.CL.
NIP. 196401021999031001

Penguji IV

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si.
NIP. 197512302003121001

03 Juli 2023



Dr. Choirul Anwar, S.Ag., M.Fil.I.
NIP. 195912071998031001



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 : Hikmah Maulidia Nurmasrurah
NIM : 150219017
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address :

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 PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP WYALITAS JAMA'AH DI TRAVEL UMROH
PT ZIARAH HATI 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,

Penulis


(Hikmah M)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh adanya promosi dan loyalitas kerja terhadap loyalitas jamaah umrah dan haji plus PT Ziarah Hati secara simultan dan parsial. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif asosiatif. Peneliti memakai uji regresi linier bergana sebagai upaya memberikan jawaban tujuan penelitian. Sampel yang digunakan berjumlah 44 orang.

Hasil penelitian ini antara lain (1) nilai signifikan variabel promosi dan loyalitas kerja terhadap loyalitas jamaah secara simultan dan parsial. (a) Secara Simultan nilai signifikan variabel promosi dan loyalitas kerja terhadap loyalitas jamaah ialah $p \text{ value } 0,000 < 0,05$. Secara parsial, nilai signifikan variabel promosi dan loyalitas kerja terhadap loyalitas jamaah ialah $p \text{ value } 0,000 < 0,05$. Sedangkan, variabel promosi dan loyalitas kerja terhadap loyalitas jamaah $p \text{ value } 0,000 < 0,05$. (2) nilai hubungan promosi dan loyalitas kerja terhadap loyalitas jamaah ialah 0,670 dengan $p \text{ value } 0,000 < 0,05$. Sedangkan, nilai hubungan variabel promosi dan loyalitas kerja terhadap loyalitas jamaah ialah 0,688 dengan $p \text{ value } 0,000 < 0,05$. (3) Prediksi kinerja memakai model regresi memperoleh 1,403.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas

DAFTAR ISI

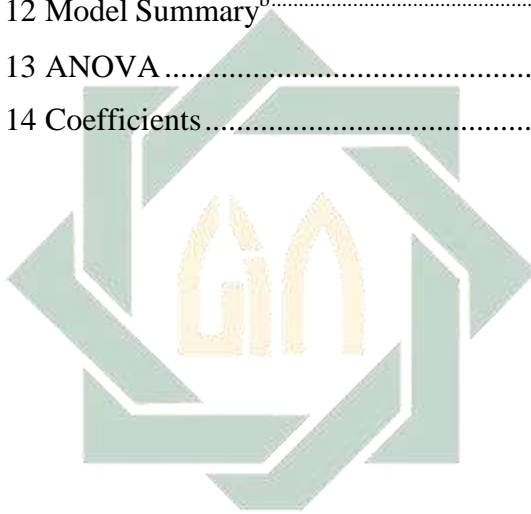
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB 1	13
PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang	13
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	20
D. Manfaat Penelitian	20
E. Definisi Operasional	22
F. Sistematika Pembahasan.....	24
BAB II.....	28
PEMBAHASAN	28
A. Penelitian Terdahulu	28
B. Kerangka Teoritik.....	28
C. Hipotesis	54
BAB III	55
METODOLOGI PENELITIAN.....	55

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
2. Objek Penelitian.....	56
3. Populasi, sampel, dan Teknik Sampling.....	56
4. Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian.....	58
5. Tahap-tahap Penelitian.....	61
6. Teknik Pengumpulan Data.....	63
7. Teknik Validitas Instrumen Penelitian dan Reabilitas.....	65
8. Teknik Analisis Data.....	73
BAB IV.....	78
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
B. Penyajian Data.....	83
C. Pengujian Hipotesis.....	97
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
BAB V.....	105
PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	105
C. Keterbatasan Peneliti.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nilai nilai r Product Moment	66
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Spiritual (X1)	67
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	68
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	69
Tabel 3. 5 Reliability Statistics	71
Tabel 3. 6 Reliability Statistics	72
Tabel 3. 7 Reliability Statistics	73
Tabel 4. 1 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	84
Tabel 4. 2 Coefficients ^a	85
Tabel 4. 3 Scatterplot	86
Tabel 4. 4 (Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser)	87
Tabel 4. 5 Descriptive Statistics	89
Tabel 4. 6 Nilai sig motivasi spiritual dan kecerdasan emosional	90
Tabel 4. 7 Grafik kinerja karyawan	91
Tabel 4. 8 Makna nilai korelasi product moment	91

Tabel 4. 9 Variables Entered/Removed ^a	92
Tabel 4. 10 Model Summary ^b	93
Tabel 4. 11 Descriptive Statistics.....	94
Tabel 4. 12 Model Summary ^b	94
Tabel 4. 13 ANOVA.....	95
Tabel 4. 14 Coefficients.....	96



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Reski. 2017. "Pengaruh Kepribadian, Gaya Hidup Dan Konsep Diri Terhadap Keputusan Konsumenan Online Di Kota Makassar". Skripsi, Prodi Manajemen Ekonomi, UIN Alauddin Makassar.
- Ari and Abdullah, 2013. "Analisis Overreaction Pada Saham Perusahaan Manufaktur Di BEI Periode" Vol. 2, No. 2.
- Arifin, Fanny Novia. 2021. "Pengaruh promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen Sakinah Supermarket Surabaya". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 10, No. 12.
- Azwar. 2004. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Darmawan, Andri. 2019. "Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan Dan Keputusan Konsumenan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Mini Market 212 Mart Cabang Cikarang Baru". Skripsi, Prodi Manajemen, Universitas Pelita Bangsa.
- Dokumentasi Profil PT. Ziarah Hati Tour and Travel Surabaya," n.d.
- Dokumentasi Sejarah PT Ziarah Hati Tour and Travel Surabaya,* n.d.
- Effendi, Arif Zakiiyyatan dan Rama Chandra. 2020. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Onsumen Melalui Keputusan

- Konsumenan Pada Trevel Umrah Dan Haji Plus Pt Inyong Travel Barokah". Skripsi, Manajemen, STIE Indonesia Jakarta.
- Galih, Ali Prayoga, Suryono. 2016. "Analisis Pengaruh dan Publik Relations Terhadap Keputusan Konsumenan Produk Hijau" (Studi Pada Penggunaan Produk Hijau The Body Shop Semarang). *Jurnal Of Manajemen*. Vol. 5 No. 2.
- Hadi, M. S. A. 2019. "Rekontruksi Pemahaman Yang Keliru Tentang Kewajiban Dan Keutamaan Haji dan Umrah". *Al-Istishod: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1, No. 1.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Hasil Wawancara Direktur PT Ziarah Hati Surabaya*, n.d.
- Haslinda and Jamaluddin. 2016. "Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo" Vol, 2, No, 1.
- Jasfar F. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Cetakan Pertama*. Ghalia.
- Kholisdinuka, Alfi. "Ketua MPR Sebut 2050 Islam Jadi Agama Terbesar, Indonesia Punyah Pengaruh". Diakses [https://news.detik.com/berita/d-5368116/ketua-mpr-sebut-2050-islam-jadi-agama-](https://news.detik.com/berita/d-5368116/ketua-mpr-sebut-2050-islam-jadi-agama)

[terbesar-indonesia-punya-pengaruh](#) pada 19 Januari 2023.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1, Terjemah Hendra Teguh*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kurniati, Arni. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Latahazan Wisata Nusa". *Jurnal Manajemen FE-UB*, Vol. 10, No. 1.
- Mamang, Sangadji, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Martono. Nanang. 2010. *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Matondang, Zulkifli. 2006. "Validitas Dan Realibilitas Suatu Instrumen Penelitian" Vol 6, No 1.
- Nuraida, Lisna. 2017. "Pengaruh Kegiatan Ekstrakurikuler Penganjur Sejarah Dengan Sikap Nasionalisme Siswa Di SMA 11 Banjarmasin". *Skripsi, Prodi Ilmu Pendidikan Sosial, Universitas Lambung Mangkurat*.
- Panuju, Satriyo, Amat Mukhadis, and Eko Poerwanto. 2017. "Hubungan Antara Latar Belakang Pendidikan, Minat Terhadap Profesi Guru, Kemanfaatan Ospek, Kegiatan Perusahaan, Dan

- Hasil Belajar Mahasiswa Pendidikan Otomotif".
Vol. 8, No. 2.
- Putri, Lutvyana Vin Sepbrina. 2019. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Di PT. Pos Indonesia Cabang Madiun)". Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, IAIN Ponorogo.
- Putri, Syah Rami Indra Safri. 2015. "Pengaruh Promosi Penjualan Dalam Meningkatkan Penjualan Mobil Mitsubishi Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru". Jurnal Valuta Vol. 1, No. 2.
- Ramdaniah, Siti. Sri Mintarti, dkk. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi jamaah Umroh PT. Arrehlah Wisata Samarinda)". JESM: Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman, Vol. 1, No. 3.
- Risman. 2018. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Tour Dan Travel Pada PT Qiblat Wisata Kota Makassar". Skripsi, Prodi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Saputra, A. Alvi Furwanti Alwie dkk. 2020. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Donator Dompot Dhuafa Riau". Jurnal Dakwah Risalah, Vol. 31, No. 1.

- Shaliha, Mar'atu. 2017. "Pengaruh Budaya Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kota Makassar". Skripsi, Prodi Manajemen, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Susanti, Septi Dwi. 2017. "Integrasi Nilai-Nilai Demokrasi Dalam Pembelajaran IPS Di SMP Negeri 13 Yogyakarta". Skripsi, Prodi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tim Penyusun. 2015. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Manajemen Dakwah*. Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widiana, Muslichah Erma Bonar Sinaga. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran*. Bandung: Karya Putra Darwati.
- Wirasmita, Rivai dkk. 2002. *Kamus Lengkap Ekonomi*. Bandung: Pionir Jaya.

Yani, Putri Andri. 2018. "Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Minat Calon Nasabah (Studi Pada BRI Sariah Kantor Cabang Bandar Lampung)". Skripsi, Perbankan Syari'ah, UIN Raden Intan Lampung.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A