

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK UMRAH DI RAIYAN TOUR
DAN TRAVEL TUBAN**

SKRIPSI



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

Oleh:

Mohammad Adil Ilham Arrifqi (B04217026)

Dosen Pembimbing:

Ahmad Khairul Hakim S.Ag, M.Si

(NIP. 197512302003121001)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UIN SUNAN AMPEL

SURABAYA

2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Adil Ilham Arrifiqi

Nim : B04217026

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, skripsi berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK UMRAH DI RAIYAN TOUR DAN TRAVEL TUBAN”** adalah benar merupakan karya sendiri.hal-hal yang bukan karya sendiri, didalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian 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, 14 february 2024

Yang membuat pernyataan



Mohammad Adil Ilham Arrifiqi

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Mohammad Adil Ilham Arrifqi

Nim : B04217026

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Dosen pembimbing : Ahmad Khairul Hakim S.Ag, M.Si

skripsi ini telah diteliti dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 15 Februari 2024

Dosen Pembimbing



Ahmad Khairul Hakim S.Ag, M.Si

NIP : 197512302003121001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Analisis Kualitas Layanan Jamaah Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan
Produk Umrah Di Raiyan Tour Dan Travel Tuban

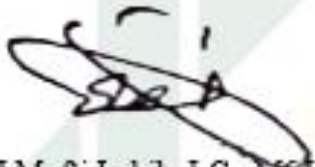
Disusun oleh :

Mohammad Adil Ilham Arrifqi

B04217026

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana strata satu pada tanggal 14
februari 2024

Penguji I



H. Mufti Labib, L.C., MCL
196401021999031001

Penguji II



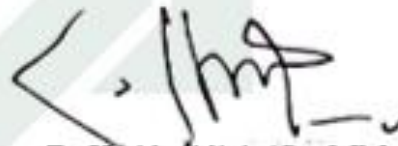
Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
197512302003121001

Penguji III



Airlangga Bramayudha, MM
197912142011011005

Penguji IV



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
196212141993031002

Surabaya, 14 February 2024



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag., M.Fil.I.
NIP. 197110171999031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Mohammad Adil Ilham Arrifqi
NIM : B04217026
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : adiilhamarr@gmail.com

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK UMRAH DI RAIYAN TOUR
DAN TRAVEL TUBAN

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, 18 Desember 2024

Penulis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

()

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Mohammad Adil Ilham Arrifqi B04217026. ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK UMRAH DI RAIYAN TOUR DAN TRAVEL TUBAN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti kualitas layanan yang dilakukan oleh Raiyan Tour dan Trevel dalam meningkatkan produk umroh pertama untuk melihat bagaimana layanan di Raiyan Tour dan Trevel di terapkan pada dilakukan berdasarkan kualitas interaksi dankualitas lingkungan fisik. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik penulisan kualitatif, metode ini digunakan karna dianggap praktis untuk menjabarkan dan menjelaskan prosedur di terapkannya kualitas layanan dalam rangkaian pelaksanaan umroh. Kemudian untuk teknik pengambilan data penulis menggunakan teknik triagulsi yaitu teknik pengambilan data dengan cara observasi, pemanfaatan dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan jika ditinjau dengan diterapkannya kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil yng baik untuk meningkatkan upaya penjualan produk umroh di Raiyan Tour dan Travel.

Kata kunci : kualitas layanan, travel umroh, meningkatkan penjualan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Daftar Isi

ANALISIS KUALITAS LAYANAN JAMAAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK UMRAH DI RAIYAN TOUR DAN TRAVEL TUBAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
1. Bagaimana Kualitas layanan Jamaah di travel di Raiyan Tour dan Travel?	6
2. Bagaimana upaya meningkatkan Penjualan Produk umrah di Raiyan Tour dan Travel melalui Kualitas layanan?.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
E. DEFINISI KONSEP.....	7
F. SISTEMTIKA PEMBAHASAN.....	9
G. KERANGKA TEORITIK.....	10
H. Penelitian Terdahulu.....	28
I. METODOLOGI PENELITIAN.....	31
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
2. Lokasi Penelitian.....	32
3. Jenis dan Sumber Data	33
5. Tahap-Tahap Penelitian	34
6. Teknik Pengumpulan Data.....	36
7. Teknik Validitas Data	37
8. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV	40
A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	40
1. Profil Raiyan Tour dan Travel.....	40
1. Kualitas Layanan di Raiyan Tour dan Travel.....	42
BAB V.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. KESIMPULAN.....	60
1. Saran untuk penulis	62
PANDUAN WAWANCARA.....	63
A. Kualitas Layanan	63
B. TIMELINE.....	64
C. DAFTAR PUSTAKA.....	65

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

C. DAFTAR PUSTAKA

Batlajery, S. (2016). Penerapan fungsi-fungsi manajemen pada aparatatur pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial Unmus*, 7(2), 135-155.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.

Muhtarom, A., Syairozi, I., & Wardani, N. D. (2022). Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Online Elmonsu. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 743-755.

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.

Darmi, Y. D., & Setiawan, A. (2016). Penerapan metode clustering k-means dalam pengelompokan penjualan produk. *Jurnal Media Infotama*, 12(2).

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja.

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

Nastiti, H. (2014). Analisis pengendalian kualitas produk dengan metode statistical quality control (Studi kasus: pada PT “X” Depok). *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 4(1).

Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105-122.

Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 1-14.

Triandewo, M. A., & YUSTINE, Y. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.

Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1).

Daga, R. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabunganku terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank sulselbar kantor cabang belopa. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 16(1).

Sugiarti, D., & Meilani, A. (2021). Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1696-1704.

HIDAYAT, T., & Restuti, S. (2016). ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKANBARU. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 8(2).

Dewi, M. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 4(1).

Prasetya, A. A., & Indiani, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Semesta Agung Denpasar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 72-76.

Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal E-bis*, 3(2), 111-118.

Julitawaty, W., Willy, F., & Goh, T. S. (2020). Pengaruh personal selling dan promosi penjualan terhadap efektifitas penjualan ban sepeda motor pt. Mega anugrah mandiri. *Jurnal Bisnis Kolega*.

Nasution, M. I., Prayogi, M. A., & Nasution, S. M. A. (2017). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Volume Penjualan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1), 1-12.

Iskandar, A., & Rangkuti, A. H. (2008). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Tunai pada PT. Klaten Bercahaya. *Jurnal Basis Data, ICT Research Center UNAS*, 3(2), 124-131.

Widharta, W. P. (2013). Penyusunan strategi dan sistem penjualan dalam rangka meningkatkan penjualan toko damai. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-15.

Sulistiani, H. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Studi Kasus: Parfume Corner BDL). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(4), 29-36.

Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201-212.

Junita, J., Nasution, A. P., & Simanjorang, E. F. S. (2020). Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan Dan Brand Preference Terhadap Tingkat Penjualan Pada Toko Bintang Terang Motor Rantauprapat. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(1), 1-8.