

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH
DI PT. JAFALI TOUR & TRAVEL SURABAYA**

SKRIPSI

Di Ajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

ROHIMATUS SOLEHA

(04040422098)



**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2026**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rohimatus Soleha
NIM : 04040422098
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Jafali Tour&Travel Surabaya* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan 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 terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 06 Maret 2026
Yang membuat pernyataan,



Rohimatus Soleha
NIM 04040422098

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

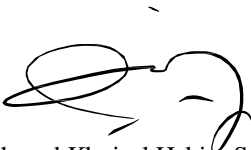
Penelitian skripsi ini disusun oleh:

Nama : Rohimatus Soleha
NIM : 04040422098
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan
Dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Jamaah Di PT. Jafali
Tour & Travel

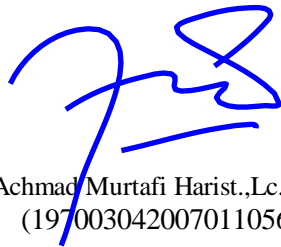
Skripsi ini telah diperiksa dan di setujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Ahmad Khoirul Hakim, S.AG., M.Si
(197512302003121001)



Dr. Achmad Murtafi Harist., Lc., M.Fil.I
(197003042007011056)

LEMBARAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI
PT. JAFALI TOUR & TRAVEL SURABAYA

SKRIPSI

Disusun Oleh
Rohimatus Soleha
NIM. 04040422098

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 31 Maret 2026
Tim Penguji

Penguji I



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

Penguji III



Airlangga Bramayudha, Mm
NIP.197912142011011005

Penguji II



Dr. H. Achmad Murtafi Harits, M.Fil.I
NIP.197003042007011059

Penguji IV



Dr. Syaifuddin Zuhri, M.Si
NIP.196610242014111001

Surabaya, 31 Maret 2026

Dekan



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

NIP.197110171998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rohimatus Soleha
NIM : 04040422098
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : matusrohi54@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 PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
JAMAAH DI PT. JAFALI TOUR&TRAVEL 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, 15 APRIL 2026

Pepulis



ROHIMATUS SOLEHA

ABSTRAK

Rohimatus soleha, 04040422098, 2026. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT Jafali Tour & Travel Surabaya.

Kualitas pelayanan menjadi unsur utama dalam membentuk kepuasan jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah. Fokus penelitian ini diarahkan pada praktik pelayanan yang diterapkan oleh PT. Jafali Tour & Travel Surabaya serta pengalaman jemaah selama mengikuti rangkaian ibadah. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pihak manajemen, karyawan serta jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dasar jemaah, terutama pada aspek fasilitas, bimbingan ibadah, dan sikap pelayanan petugas yang dinilai ramah dan membantu. Meskipun, masih ditemukan beberapa kendala dalam pengelolaan waktu, koordinasi pelayanan di lapangan, serta kesiapan sumber daya manusia yang berdampak pada kenyamanan jemaah.

Kepuasan jemaah terbentuk dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan selama pelaksanaan ibadah umrah. Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada keandalan dan daya tanggap, diperlukan untuk menjaga kepuasan jemaah dan memperkuat kepercayaan terhadap penyelenggara perjalanan umrah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan jemaah, pelayanan umrah, biro perjalanan umrah.

ABSTRACT

Rohimatus Soleha, 04040422098, 2026. Analysis of Service Quality to Improve Pilgrim Satisfaction at PT Jafali Tour & Travel Surabaya.

Service quality is a key element in shaping pilgrim satisfaction with Umrah travel agencies. This research focuses on the service practices implemented by PT. Jafali Tour & Travel Surabaya and the experiences of pilgrims during the pilgrimage. The approach used was descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation involving management, employees, and pilgrims.

The results indicate that the services provided met the pilgrims' basic needs, particularly in terms of facilities, worship guidance, and the friendly and helpful attitude of the staff. However, several obstacles were still identified in time management, field service coordination, and human resource readiness, which impacted pilgrim comfort.

Pilgrim satisfaction is determined by the alignment between the services received and expectations during the Umrah pilgrimage. Continuous improvement in service quality, particularly in terms of reliability and responsiveness, is necessary to maintain pilgrim satisfaction and strengthen trust in Umrah travel agencies.

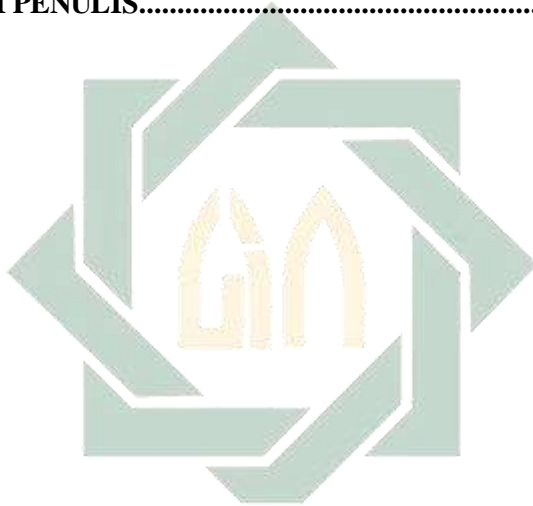
Keywords: *service quality, pilgrim satisfaction, Umrah services, Umrah travel agencies.*

DAFTAR ISI

COVER.....
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
TRANSLITERASI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Konsep.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	11
A. Perspektif Teoritik	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Penerapan Kualitas Pelayanan	12
3. Tantangan Kualitas Pelayanan	12

4. Kepuasan Pelanggan.....	14
5. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	14
B. Perspektif Islam.....	15
C. Penelitian terdahulu yang relevan.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	22
B. Lokasi Penelitian	22
C. Jenis dan Sumber Data.....	23
D. Tahap-Tahap Penelitian	24
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	33
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	33
1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Jafali Tour & Travel Surabaya	33
2. Visi dan Misi PT. Jafali Tour & Travel Surabaya	33
3. Struktur PT. Jafali Tour & Travel Surabaya	34
4. Program-program PT. Jafali Tour & Travel Surabaya.....	34
B. Penyajian Data.....	37
1. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Jafali Tour & Travel Surabaya.....	37
2. Sejumlah Faktor Yang Menjadi Tantangan dalam Memberikan Pelayanan Berkualitas Kepada Pelanggan.....	54
C. Analisis Data.....	74
1. Perspektif Teoritik.....	75
a. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Jafali Tour & Travel Surabaya.....	75
b. Sejumlah Faktor Yang Menjadi Tantangan dalam Memberikan Pelayanan Berkualitas Kepada Pelanggan	83
2. Perspektif Islam.....	97
BAB V PENUTUP.....	101

A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	102
C. Keterbatasan Penelitian.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	107
BIOGRAFI PENULIS.....	143



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ajat Rukajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Alma Buchari. *Bunga Rampai Strategi Manajemen Bisnis Berbasis Hasil Penelitian*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Andika, Alfanda, and Febri Susanti. "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Parfum Lubeg Padang." *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2016, 1–13.
- Cahyani, Syam Fitri Nur, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Di Bank Syariah." *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking* 1, no. 2 (December 1, 2021): 103–14. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v1i2.178>.
- Fadhilah, Muinah, Agus Dwi Cahya, and Candra Melania T. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dengan Word of Mouth Sebagai Variabel Moderasi." *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 24, no. 3 (July 31, 2022): 607–17. <https://doi.org/10.30872/JFOR.V24I3.11336>.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, 2006.
- Hanim, Na'imatul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo." Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020.
- Hasana, Uswatul, and Yenti Astarie Dewi. "Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Pada PT Sinai Tour and Travel Umrah Dan Haji Plus Bukittinggi." *BORJUIS: JURNAL OF ECONOMY* 2, no. 4 (August 4, 2025): 1–17.
- Khaidah Lulu Arifatul. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Noor Berkatul Haromain," 2025.
- Kotler, Philip, and Jaka Wasana. *Manajemen Pemasaran: Analisis,*

- Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Erlangga, 1994.
- Lestari, Puji, Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fibria Anggraini Puji Lestari, Kata Kunci, Kualitas Pelayanan, and Kepuasan Pelanggan. “Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Sosio E-Kons* 10, no. 2
- Noviani. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro.” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) METRO, 2023.
- Pujaastawa Ida Bagus Gde. *Teknik Wawancara Dan Observasi Untuk Pengumpulan Bahan Informasi*, 2016.
- “Qur’an Kemenag.” Accessed March 1, 2026. <https://quran.kemenag.go.id/>.
- Rahmawati, Eliza. “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018.” Jakarta : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2018.
- Rosnaini Daga. *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consuling Institute, 2017.
- Saadah, Muftahatus, Yoga Catur Prasetyo, and Gismina Tri Rahmayati. “Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif.” *Al-Adad : Jurnal Tadris Matematika* 1, no. 2 (December 24, 2022): 54–64. <https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>.
- “Sahih Al-Bukhari 5997 - Good Manners and Form (Al-Adab) - كتاب الأدب - Sunnah.Com - Sayings and Teachings of Prophet Muhammad (صلى الله عليه وسلم).” Accessed March 1, 2026. <https://sunnah.com/bukhari:5997>.
- Saimona, Nur, Yetty Faridatul Ulfah, Nurman Ando Setianas Nugroho, Faruq Alhasbi, and Karina Sofiananda Armaza Faraba. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq.” *Pawarta: Journal of Communication and Da’wah* 2, no. 1 (February 29, 2024): 53–64. <https://doi.org/10.54090/pawarta.334>.

- Simbolon, Freddy. “Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Departemen Store X Di DKI Jakarta.” *Binus Business Review* 2, no. 1 (May 30, 2011): 88. <https://doi.org/10.21512/bbr.v2i1.1113>.
- Susanto, Dedi, MSyahrani Jailani, and Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah.” *QOSIM : Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (July 1, 2023): 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.
- Syarif Maulana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Jln Arjuna Utara No, Ade, and Kebon Jeruk Jakarta. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.” *TOI Jurnal Ekonomi* 7, no. 2 (2016): 113.
- Wandi, Sustiyo. “Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di SMA Karangturi Kota Semarang,” 2013. <https://doi.org/10.15294/ACTIVE.V2I8.1792>.
- Wekke, Ismail Suardi. *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku, 2019.
- Wicaksono, Arief Budi, and M Saufi. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar . Prosiding*. Vol. 9. Rineka Cipta, 2011.
- Williams, David Dwayne. *Qualitative Inquiry in Daily Life*, 2018.
- Wulandari, Febi, Amir Makhmud, Zain Nst, and Rusli Effendi Damanik. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jamaah Umroh Terhadap Loyalitas Jamaah Di PT. Gadikah Mandiri Islami Travel Medan.” *Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen)* 13, no. 1 (March 3, 2025): 9–14. <https://doi.org/10.35126/ILMAN.V13I1.797>.
- Yasin, Muhammad, Sabaruddin Garancang, and Andi Abdul Hamzah. “Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data (Kualitatif Dan Kuantitatif).” *Journal of International Multidisciplinary Research* 2, no. 3 (March 27, 2024): 161–73. <https://doi.org/10.62504/ZHNV9724>.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. “The Behavioral Consequences of Service Quality.” *Journal of Marketing* 60, no. 2 (April 1, 1996): 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>.