

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PEMBIMBING MANASIK HAJI TERHADAP KEPUTUSAN
MEMILIH BIRO PERJALANAN HAJI KHUSUS DENGAN
MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI PT.
FARFASA NURUL QOLBI BOJONEGORO
TOUR AND TRAVEL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Guna Memenuhi Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

Cendikia Rohadatul Aisy

NIM: 04020421031



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2024**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Cendikia Rohadatul Aisy

NIM : 04020421031

Prodi : Manajemen Dakwah

Alamat : Jl. Dr. Soetomo No. 20, RT.003 RW.007, Desa Karangkembang, Kecamatan Babat, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur, 62271.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi Di PT. Farfasa Nurul Qolbi Bojonegoro Tour And Travel* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam 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 terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 19 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Cendikia Rohadatul Aisy
NIM. 04020421031

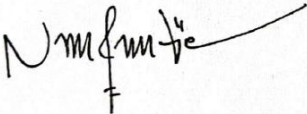
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Cendikia Rohadatul Aisy
NIM : 04020421031
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi Di PT. Farfasa Nurul Qolbi Bojonegoro Tour And Travel."

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

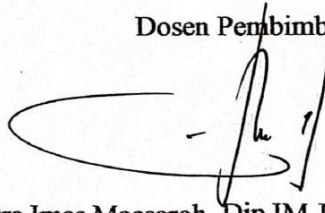
Surabaya, 19 Desember 2024

Dosen Pembimbing 1



Novie Andriani Zakariya, S.Sos.,ME
(202111009)

Dosen Pembimbing 2



Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib M.Lib, Ph.D
(196605141992032001)

PENGESAHAN TIM PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PEMBIMBING MANASIK HAJI TERHADAP KEPUTUSAN
MEMILIH BIRO PERJALANAN HAJI KHUSUS DENGAN
MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI PT.
FARFASA NURUL QOLBI BOJONEGORO
TOUR AND TRAVEL**

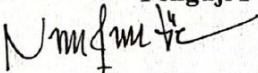
SKRIPSI

Disusun Oleh
Cendikia Rohadatul Aisy
04020421031

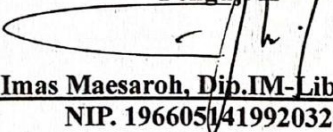
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu
pada tanggal 31 Desember 2024

Tim Penguji

Penguji I


Novie Andriani Zakariya, S.Sos., ME
NIP. 202111009

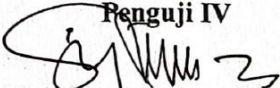
Penguji II


Dra. Imas Maesaroh, Dip. IM-Lib M.Lib, Ph.D
NIP. 196605141992032001

Penguji III


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

Penguji IV


Drs. Syaifudin Zuhri, M.Si
NIP. 196610242014111001



Surabaya, 31 Desember 2024
Dekan,


Moch. Choirul Arif, S.Ag., M.Fil.I.
NIP. 19211071998031001



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 : CENDIKIA ROHADATUL AISY
NIM : 04020421031
Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI / MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : cindyaisy68@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 :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PEMBIMBING MANASIK HAJI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH BIRO PERJALANAN HAJI KHUSUS DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI PT. FARFASA NURUL QOLBI BOJONEGORO TOUR AND TRAVEL.

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 izin 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 Januari 2025

Penulis

(CENDIKIA ROHADATUL AISY)

ABSTRAK

Cendikia Rohadatul Aisy, NIM 04020421031, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi di PT. Farfasa Nurul Qolbi Bojonegoro Tour and Travel. Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2024.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas pembimbing manasik haji terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus dengan motivasi sebagai variabel moderasi di PT. Farfasa Nurul Qolbi Tour and Travel. Selain itu, adanya variabel moderasi dapat menjadi penguat atau sebaliknya antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih biro haji khusus serta antara kualitas pembimbing manasik haji terhadap keputusan memilih biro haji khusus.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Subjek yang dipilih adalah jemaah haji khusus tahun 2022-2024 di PT. Farfasa Nurul Qolbi. teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 53 jemaah. Pengolahan hasil data primer dari jawaban responden menggunakan analisis SPSS dan SmartPLS 4 berupa *Partial Least Square* dan Regresi berganda.

Penelitian ini menjawab delapan rumusan masalah. *pertama*, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus dengan nilai t-statistik $1.798 < 1.96$ dan nilai *p-values* $0.073 > 0.005$. *kedua*, kualitas pembimbing manasik haji memiliki pengaruh terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus dengan nilai t-statistik $3.440 > 1.96$ dan nilai *p-values* $0.001 < 0.005$. *ketiga*, kualitas pelayanan dan kualitas pembimbing manasik haji memiliki pengaruh terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus dengan nilai *f-square* 65.705 dengan nilai *p-values* $0.000 < 0.05$. *keempat*, motivasi tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus dengan nilai t-statistik $1.410 < 1.96$ dan nilai *p-values* $0.159 > 0.05$. *kelima*,

motivasi tidak dapat memoderasi kualitas pembimbing manasik haji terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus dengan nilai t -statistik $1.346 < 1.96$ dan nilai p -values $0.179 > 0.05$. *keenam*, nilai hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji terbukti kuat dengan nilai sig. 0.000 dan nilai korelasi 0.758. *ketujuh*, nilai hubungan kualitas pembimbing manasik haji terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus terbukti sangat kuat dengan nilai sig. 0.000 dan nilai korelasi 0.821. *kedelapan*, nilai hubungan kualitas pelayanan dan kualitas pembimbing manasik haji terhadap keputusan memilih biro perjalanan haji khusus terbukti sangat kuat dengan nilai sig. 0.000 dan nilai R sebesar 0.851.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembimbing Manasik Haji, Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

Cendikia Rohadatul Aisy, NIM 04020421031, The Effect of Service Quality and the Quality of Hajj Manasik Advisors on the Decision to Choose a Special Hajj Travel Bureau with Motivation as a Moderating Variable at PT. Farfasa Nurul Qolbi Bojonegoro Tour and Travel. Da'wah Management, Faculty of Da'wah and Communication, Sunan Ampel State Islamic University Surabaya, 2024.

The purpose of this study is to determine whether or not there is an effect of service quality and the quality of Hajj ritual counselors on the decision to choose a special Hajj travel agency with motivation as a moderating variable at PT Farfasa Nurul Qolbi Tour and Travel. In addition, the existence of moderating variables can be an amplifier or vice versa between the quality of service on the decision to choose a special hajj agency and between the quality of hajj ritual counselors on the decision to choose a special hajj agency.

This research uses quantitative methods with associative research types. The subjects chosen were special pilgrims in 2022-2024 at PT Farfasa Nurul Qolbi. sampling technique using simple random sampling with a sample size of 53 pilgrims. Processing of primary data results from respondents' answers using SPSS and SmartPLS 4 analysis in the form of Partial Least Square and multiple regression.

This study answers eight problem formulations. first, service quality has no influence on the decision to choose a special Hajj travel agency with a t-statistic value of $1.798 < 1.96$ and a p-value of $0.073 > 0.005$. second, the quality of Hajj ritual counselors has an influence on the decision to choose a special Hajj travel agency with a t-statistic value of $3.440 > 1.96$ and a p-value of $0.001 < 0.005$. third, service quality and the quality of Hajj ritual counselors have an influence on the decision to choose a special Hajj travel agency with an f-square value of 65.705 with p-values $0.000 < 0.05$. fourth, motivation cannot moderate service quality on the decision to choose a special Hajj travel agency with a t-statistic value of $1.410 < 1.96$ and p-values $0.159 > 0.05$. fifth, motivation cannot moderate the quality of Hajj ritual counselors on the decision to choose a special Hajj travel agency with a t-statistic value of $1.346 < 1.96$ and p-values $0.179 >$

0.05. sixth, the value of the relationship between service quality and the decision to choose a Hajj travel agency is proven to be strong with a sig. 0.000 and a correlation value of 0.758. Seventh, the value of the relationship between the quality of Hajj ritual counselors and the decision to choose a special Hajj travel agency is proven to be very strong with a sig value. 0.000 and a correlation value of 0.821. eighth, the value of the relationship between service quality and the quality of Hajj ritual counselors on the decision to choose a special Hajj travel agency is proven to be very strong with a sig value. 0.000 and an R value of 0.851.

Keywords: Service Quality, Quality of Hajj Manasik Supervisors, Decision to Choose a Special Hajj Travel Bureau.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

مستخلص البحث

تشنديكيا رحدة العيش, رقم فهرس الطالبات 04020421031, تأثير جودة الخدمة وجودة مستشاري مناسيك الحج على قرار اختيار مكتب سفر الحج الخاص مع الدافع كمتغير معتدل في الشركات المحدودة. شركة فرسة نور القلي بوجونيجورو للسياحة والسفر. إدارة الدعوة، كلية الدعوة والاتصالات، جامعة سونان أمبل الإسلامية الحكومية في سورابايا، 2024.

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد ما إذا كان هناك تأثير لجودة الخدمة وجودة مرشدي مناسك الحج على قرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج مع وجود الدافع كمتغير معتدل في شركة فرسة نور القلي للسياحة والسفر. بالإضافة إلى ذلك، فإن وجود متغيرات الاعتدال يمكن أن يكون مضخماً أو العكس بين جودة الخدمة على قرار اختيار وكالة الحج الخاصة وبين جودة مرشد مناسك الحج على قرار اختيار وكالة الحج الخاصة.

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية مع أنواع البحوث الترابطية. تم اختيار عينة البحث باستخدام أسلوب أخذ العينات باستخدام العينة العشوائية البسيطة بحجم عينة يبلغ 53 حاجًا. معالجة نتائج البيانات الأولية من إجابات المبحوثين باستخدام تحليل SPSS و SmartPLS 4 في شكل مربع أدنى جزئي والمحدد متعدد.

تجيب هذه الدراسة عن ثماني صيغ للمشكلة، أولاً، جودة الخدمة ليس لها تأثير على قرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج بقيمة إحصائية t تبلغ $1.798 > 1.96$ بقيمة p - قيمة $0.005 < 0.073$ p ، ثانياً، جودة مرشدي مناسك الحج لها تأثير على قرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج بقيمة إحصائية t تبلغ $3.440 > 1.96$ بقيمة p - قيمة $0.005 < 0.001$ p -، ثالثاً، جودة الخدمة وجودة مرشدي مناسك الحج لها تأثير على قرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج بقيمة f - مربع 705.65 .

وقيمتها p- قيمتها $0.05 < 0.000$ p. رابعاً، لا يمكن أن يكون للدافع تأثير معتدل لجودة الخدمة على قرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج بقيمة t-إحصائية تبلغ 1.410 > 1.96 وقيمتها p- قيمتها $0.159 < 0.05$. خامساً، لا يمكن أن يكون للدافع تأثير معتدل لجودة مرشدي مناسك الحج على قرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج بقيمة t-إحصائية تبلغ $1.346 > 1.96$ وقيمتها p- قيمتها $0.179 < 0.05$. سادساً، ثبت أن قيمة العلاقة بين جودة الخدمة وقرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج قوية بقيمة sig. 0.000 وقيمة ارتباط مقدارها 0.758. سابعاً، ثبت أن قيمة العلاقة بين جودة الإرشاد الخاص بمناسك الحج وقرار اختيار وكالة سفر خاصة للحج قوية جداً بقيمة sig. 0.000 وقيمة ارتباط مقدارها 0.821. ثامناً، ثبت أن قيمة العلاقة بين جودة الخدمة وجودة إرشادات مناسك الحج على قرار اختيار وكالة سفر الحج المتخصصة قوية جداً بقيمة sig. 0.000 وقيمة R 0.851.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، جودة خدمات مستشاري مناسك الحج، قرار اختيار مكتب سفر خاص للحج.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	xii
PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	10
E. Definisi Operasional	10
1. Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus (Y)	10
2. Kualitas Pelayanan (X1)	11
3. Kualitas Pembimbing Manasik Haji (X2)	12
4. Motivasi (Z).....	13
F. Hipotesis Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan	15

BAB II KAJIAN TEORETIK	17
A. Landasan Teori	17
1. Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus (Y)	17
a. Definisi Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus	17
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus	19
c. Dimensi Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus	25
2. Kualitas Pelayanan (X1)	27
a. Definisi Kualitas Pelayanan	27
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
3. Kualitas Pembimbing Manasik Haji (X2)	30
a. Definisi Kualitas Pembimbing Manasik Haji.....	30
b. Dimensi Kualitas Pembimbing Manasik Haji.....	31
4. Motivasi (Z).....	34
a. Definisi Motivasi	34
b. Dimensi Motivasi	35
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam	38
1. Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus dalam Perspektif Dakwah Islam	38
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Dakwah Islam	40
3. Kualitas Pembimbing Manasik Haji dalam Perspektif Dakwah Islam	42
4. Motivasi dalam Perspektif Dakwah Islam	44
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	52

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B.	Lokasi Penelitian	53
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	53
D.	Variabel dan Indikator Variabel	55
E.	Teknik Pengumpulan Data	59
F.	Teknik Validitas Instrumen Penelitian	61
G.	Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	68
1.	Sejarah Berdirinya PT. Farfasa Nurul Qolbi	68
2.	Visi dan Misi PT. Farfasa Nurul Qolbi	70
3.	Struktur Organisasi PT. Farfasa Nurul Qolbi	71
B.	Penyajian Data.....	72
1.	Deskripsi Data.....	72
2.	Pengujian Persyaratan Analisis Data	95
C.	Pengujian Hipotesis	111
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	115
1.	Perspektif Teoretis	115
2.	Perspektif Keislaman	127
BAB V	PENUTUP	136
A.	Kesimpulan	136
B.	Saran dan Rekomendasi	139
C.	Keterbatasan Penelitian	140
DAFTAR PUSTAKA.....		141

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Variabel.....	55
Tabel 3. 2 Skala Likert	60
Tabel 4. 1 Data Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus berdasarkan Dimensi Keyakinan terhadap Suatu Produk	80
Tabel 4. 2 Data Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus berdasarkan Dimensi Menyesuaikan dengan Kebutuhan	81
Tabel 4. 3 Data Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus berdasarkan Dimensi Rekomendasi Orang Lain	81
Tabel 4. 4 Data Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	83
Tabel 4. 5 Data Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	84
Tabel 4. 6 Data Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	85
Tabel 4. 7 Data Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	86
Tabel 4. 8 Data Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	87
Tabel 4. 9 Data Kualitas Pembimbing Manasik Haji berdasarkan Dimensi Profesional.....	88
Tabel 4. 10 Data Kualitas Pembimbing Manasik Haji berdasarkan Dimensi Pedagogik.....	89
Tabel 4. 11 Data Kualitas Pembimbing Manasik Haji berdasarkan Dimensi Kepribadian.....	90
Tabel 4. 12 Data Kualitas Pembimbing Manasik Haji berdasarkan Dimensi Sosial	91
Tabel 4. 13 Data Kualitas Pembimbing Manasik Haji berdasarkan Dimensi Bersertifikat.....	92
Tabel 4. 14 Data Motivasi berdasarkan Dimensi Motivasi Rasional	93

Tabel 4. 15 Data Motivasi berdasarkan Dimensi Motivasi Emosional	94
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	96
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	97
Tabel 4. 18 Hasil Uji Correlations	99
Tabel 4. 19 Hasil Uji Model Summary.....	100
Tabel 4. 20 Nilai Loading Factor Konstruk Keputusan Memilih Biro Perjalanan Haji Khusus	101
Tabel 4. 21 Nilai Loading Factor Konstruk Kualitas Pelayanan	102
Tabel 4. 22 Nilai Loading Factor Konstruk Kualitas Pembimbing Manasik Haji.....	103
Tabel 4. 23 Nilai Loading Factor Konstruk Motivasi.....	104
Tabel 4. 24 Nilai Cross Loading.....	105
Tabel 4. 25 Nilai Average Variance Extranced (AVE).....	107
Tabel 4. 26 Nilai Construct Reliability and Validity	108
Tabel 4. 27 Nilai R-square.....	109
Tabel 4. 28 Nilai Summary ANOVA.....	110
Tabel 4. 29 Hasil Path Coefficients.....	112

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor PT. Farfasa Nurul Qolbi.....	70
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Farfasa Nurul Qolbi Tour and Travel.....	71
Gambar 4. 3 Karakteristik Demografi berdasarkan Domisili ...	73
Gambar 4. 4 Karakteristik Demografi berdasarkan Tahun Keberangkatan Haji.....	74
Gambar 4. 5 Karakteristik Demografi berdasarkan Jenis Kelamin	75
Gambar 4. 6 Karakteristik Demografi berdasarkan Usia	76
Gambar 4. 7 Karakteristik Demografi berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Gambar 4. 8 Karakteristik Demografi berdasarkan Profesi.....	78
Gambar 4. 9 Karakteristik Demografi berdasarkan Pendapatan Perbulan	79
Gambar 4. 10 Grafik Scatterplot	98
Gambar 4. 11 Hasil Uji Outer Model.....	101
Gambar 4. 12 Hasil Uji Hipotesis.....	111

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2022): 37–44.
- Abdullah, Prof. Ma’ruf. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo. 1st ed. Yogyakarta, 2015.
- Aditama Kusuma Atmaja. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor).” *Christiana Okky Augusta Lovenia*, no. desember (2011): 60.
- Agustin, Hamdi, Hazwari Hasan, Rahmat Setiawan, and Sri Indrastuti. “Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam.” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023): 785–794. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/15836>.
- Amin, Kamaluddin Abunawas, Sabaruddin Garancang, Nur Fadilah. “Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian.” *Jurnal Kajian Islam Temporer* 14, no. 1 (2023): 103–116.
- Anggriani, Ryan Pradesyah, Wesi. “The Influence of Service Quality and Perceptions on Decisions to Use Hajj and Umrah Travel Agencies on Pt Zam Zam Islamic Tourism” 7 (2024): 1686–1699.
- Aravik, Havis, Hoirul Amri, and Rahma Febrianti. “The Marketing Ethics of Islamic Banks :” 7 (2022): 263–282.
- Ari Wibowo, Faizal. “Sistem Informasi Pengolahan Sertifikat Berbasis Web Di Divisi Training SEAMOLEC.” *Jurnal Masyarakat Informatika* (2017).
- Arianty, Nel. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 16, no. 02 (2015): 68–81.
- Aryani, Dwi, and Febrina Rosinta. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* 17, no. 2 (2010): 114–126.
- Atieqoh, Siti, M. Fakhruddin, Zaenal Abidin, and Hendri Purbo Waseso. “Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui

- Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji.” *Jurnal Penelitian Agama* 23, no. 1 (2022): 125–146.
- Azimi, Zul. “Motivasi Dalam Islam.” *Jurnal Tahqiqat : Jurnal Ilmiah Pemikiran Hukum Islam* 18, no. 1 (2024): 61–69.
- Baharsyah, Syamsudin, Nurhasan Nurhasan, and Rico Septia B. “Kualitas Pelayanan Dan Promosi Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Kuliah Di Perguruan Tinggi.” *Prima Magistra: Jurnal Ilmiah Kependidikan* 4, no. 4 (2023): 561–567.
- Bahri, Ismail & Fauzan Putraga Al. “Perancangan E-Kuisisioner Menggunakan CodeIgniter Dan React-Js Sebagai Tools Pendukung Penelitian.” *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)* 3, no. 2 (2019): 337.
- Bahrin, Suryadi, Suryani Alifah, and Sri Mulyono. “Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran Dan Penjualan Berbasis Web.” *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika* 2, no. 2 (2017): 81–88.
- Budiasuti, Agustinus Bandur, ph. D, Dr. Dyah. *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian. Metode Penelitian Pendidikan Matematika*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Creswell, J., W. & Creswell, J., D. “Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.” *SAGE Publications* 5th ed (2018): 381–382.
- Cynthia, Debby, Haris Hermawan, and Ahmad Izzuddin. “Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 9, no. 1 (2022): 104–112.
- Daryanto, S.S. *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: PT. Apollo Lestari, 1997.
- Davis, David L. Goetsch Stanley. “Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality NJ: Printice Hall International, Inc.” *Pearson Education Limited* (2016): 468.
- Dewi, Shinta Kurnia, and Agus Sudaryanto. “Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap Dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah.” *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020* (2020): 73–79.

- Dewi Urip Wahyuni. “Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek ‘Honda’ Di Kawasan Surabaya Barat.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 10, no. 1 (2008): pp.30-37.
- Dr. Hamzah B. Uno, M.Pd. “Teori Motivasi Dan Pengukurannya (Analisis Di Bidang Pendidikan).” PT. Bumi Aksara, 2006. [https://books.google.co.id/books?id=1OqoEAAAQBAJ&lpg=P1&ots=JQg1f6m7AS&dq=Teori Motivasi dan Pengukurannya&lr&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q=Teori Motivasi dan Pengukurannya&f=false](https://books.google.co.id/books?id=1OqoEAAAQBAJ&lpg=P1&ots=JQg1f6m7AS&dq=Teori+Motivasi+dan+Pengaruhnya&lr&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q=Teori+Motivasi+dan+Pengaruhnya&f=false).
- Dr. Meiryani, S.E., Ak., M.M., M.Ak., CA. “Memahami Validitas Diskriminan (Composite Reliability) Dalam Penelitian Ilmiah.” *In Accounting Binus University: School of Accounting*. Last modified 2021. Accessed September 3, 2024. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-composite-reliability-dalam-penelitian-ilmiah/>.
- Dwikomentari, Diaz. *Manajemen Solusi & Spiritual Dalam Iman-Islam-Ihsan*. Jakarta : Gema Insani Press, 2005.
- Elrado, Molden, H Srikandi, and Kumadji Edy Yulianto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 15, no. 2 (2014): 1–9.
- Elviana Dwi Firdaus, N. Rachma, Arini Fitria Mustapita. “Pengaruh Online Customer Review, Online Customer Rating, Dan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Tiktok Shop (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Unisma Malang Angkatan 2019)” Vol. 12. N, no. 01 (2023): 1–9.
- Equatora, Muhammad Ali dan Lollong Manting. *Teknik Pengumpulan Data Klien*. Bitread Publishing PT. Lontar Digital Asia, 2021.
- Fadillah, W. *Pengaruh Kualitas Pembimbing Ibadah Manasik Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jama’ah Pada PT. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung*, 2015.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.

- . *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS* 23. 8th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Graciaella, Michelle, and Ribka Kusumadinata. “Prosiding : Ekonomi Dan Bisnis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa JNE Cabang Utama Kota Tangerang” 3, no. 2 (2023).
- Habibi, Mukhammad. “Pengaruh Dimensi Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Blackberry Di Purworejo.” *SEGMEN : Jurnal Manajemen dan Bisnis* 1 (2014): 10.
- Hamid, Noor. *Manajemen Haji Dan Umrah. Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*. Semesta Aksara, Daerah Istimewa Yogyakarta, 2020.
- Hasan, Iqbal. “*Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*,” 2001.
- Hidayah, Aulia. “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syari’ah (Cabang Palu Plaza Kota Palu)” (2019).
- Hidayat, Aat. “Syura Dan Demokrasi Dalam Perspektif Al-Qur’an.” *Addin* 9, no. 2 (2015): 401–420.
- HIMPUH. “Mengenal Haji Khusus Syarat Dan Cara Pendaftarannya, Awas Hati Hati Pilih PIHK !” *HIMPUH (Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji)*. Last modified 2024. <https://himpuh.or.id/blog/detail/1251/mengenal-haji-khusus-syarat-dan-cara-pendaftarannya-awas-hati-hati-pilih-pihk->.
- Hs, Widjono. *Tentang Operasional*, 2018.
- Huriartanto, Aditya, Djahmur Hamid, and Pravissi Shanti. “Pengaruh Motivasi Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat (Survei Pada Konsumen Terminal Tiket Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 28, no. 1 (2015): 158–166.
- Hutauruk, Martinus Robert, Imam Ghozali, Dian Irma Aprianti, Novel Reonald, and Ali Mushofa. “Marketing Mix and Customer Satisfaction in Its Role toward Customer Loyalty through Environmental Accounting Moderation.” *International Journal of Scientific and Technology Research* 9, no. 3 (2020): 996–1001.

- Ibrahim, Sitti Marijam Thawil, Malik. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2019): 175–182.
- Indrasena, Rafi Wisnu, and Anindhyta Budiarti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee Food.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 4, no. 1 (2022): 1–15.
- Intan, Elsi Maya. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Umroh Dan Haji Khusus.” *Jurnal Al-Iqtishad* 18, no. 2 (2022): 114.
- Iqbal, Mastura, Abdul Hamid, Muhammad. “Pengaruh Motivasi, Perilaku Dan Pemahaman Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Bank Syariah Di Aceh Tamiang.” *JII (Jurnal Investasi Islam)* 4 (2019): 153–165.
- Irawati, Novita, and Asep Iwan Setiawan. “Implementasi Fungsi Manajemen Pada Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 6, no. 1 (2021): 95–112.
- Irfan Syahroni, Muhammad. “Prosedur Penelitian Kuantitatif.” *eJurnal Al Musthafa* 2, no. 3 (2022): 43–56.
- Irwan, and Khaeryna Adam. “Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya.” *Teknosains* 9, no. 1 (2020): 53–68.
- Juniantasari, Fira. “Pengaruh Risk Tolerance, Overconfidence Dan Motivasi Terhadap Keputusan Investasi Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Yang Tergabung Dalam Galeri Investasi Syariah UIN Raden Intan Lampung)” (2021).
- Kamanda, S V. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Pada” *Jurnal As-Said* 2, no. 1 (2022): 1–6.
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. “PPIU PIHK Jawa Timur 2023 Terbaru per 31 Desember 2023,” 2023.
- Kebudayaan, Departemen Pendidikan dan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- Kotler, Philip R. “Marketing Management” (2002): 768. <http://www.amazon.co.uk/Marketing-Management-Philip-R-Kotler/dp/0130336297>.

- Lawu, Suparman Hi, Rina Megawati Sitorus, and Ria Andriani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Grab Bike (Studi Kasus Wilayah Jakarta Barat).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 1, no. 2 (2021): 126–129.
- Lie, Michele Vannes, and Andy Andy. “Pengaruh Promosi, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Rhinos Fitness Club Pamulang.” *eCo-Sync: Economy Synchronization* 1, no. 2 (2024): 77–87.
- Manning, G L, B L Reece, and H F MacKenzie. *Selling Today: Building Quality Partnerships*. Prentice Hall Canada, 1998.
- Mei, and Lilik Indayani. “Role Of Live Streaming, Price Discounts, Product Reviews, and Ease of Transactions on Consumer Purchase Intentions at E-Commerce Live Streaming Tiktok” (2022): 1–13. <https://sdgs.un.org/goals/goal8>.
- Meiryani, S.E., Ak., M.M., M.Ak. CA, Dr. “Memahami Inner Model (Model Struktural) Dalam Smart PLS.” *In Accounting Binus University: School of Accounting*. Last modified 2021. Accessed September 3, 2024. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-inner-model-model-struktural-dalam-smart-pls/>.
- Mokodompit, Hana Yoflike, S. L. H. V Joyce Lopian, and Ferdy Roring. “Pengaruh Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash on Delivery Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok Shop (Studi Pada Mahasiswa Dan Alumni Equil Choir Feb Unsrat).” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10, no. 3 (2022): 975.
- Mubarok, Ahmad Agis. “Musyawarah Dalam Perspektif Al-Quran.” *MAGHZA: Jurnal Ilmu Al-Qur’an dan Tafsir* 4, no. 2 (2019): 147–160.
- Muhammad. “Tafsir Ayat-Ayat Tentang Kepemimpinan Dalam Manajemen Pendidikan Islam” II, no. 1 (2017): 138–157.
- Muhammad Nizar, Antin Rakhmawati. “Tinjauan Wisata Halal Prespektif Maqosidus Syariah Terkait Fatwa Dsn Mui Dsn-Mui No. 08 Tahun 2016 [Review of Maqosidus Syariah Perspective Halal Tourism Related to Dsn Mui Dsn-Mui Fatwa No. 08 of 2016 Community Verified Icon Open in Google Translate • Fe.”

- Jurnal Istiqro* 6, no. 1 (2020): 95-113.
- Murad Mohammed, and Abdulkarim Abdullah Almamary, Al-Nashmi. "The Relationship between Islamic Marketing Ethics and Brand Credibility: A Case of Pharmaceutical Industry in Yemen." *Journal of Islamic Marketing* 8.2 (2017): 261-288.
- Murtiningsih, Dewi, and Koen Hendrawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Word of Mouth Terhadap Keputusan Memilih Berkuliah." *Jurnal Ekobistek* 11, no. 2 (2022): 60-64.
- bin Mushthafa al-Maraghi, Ahmad. *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 1*, n.d.
- Musri Harsini, Fenti Nadia Luwis, Diyah. *Bisnis Busana Muslim*. Edited by Putri K. Indri. 1st ed. Jakarta: Penebar Plus, 2010.
- Musyafa'Al-Halawi, A. *Pengaruh Persepsi Harga Dan Legalitas Travel Terhadap Keputusan Memilih Travel Umrah Pada PT. Paramuda Cahaya Nusantara*. Repository.Uinjkt.Ac.Id, 2024.
- Nasution, Leni Masnidar. "Statistik Deskriptif." *Jurnal Hikmah* 14, no. 1 (2017): 49-55.
- Ndruru, Faomasi, Trimartha Sihombing, and Fenny Krisna Marpaung. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengiklanan Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Go-Food." *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima* II, no. II (2021): 119-129.
- Nevins, Ralph G. "The Micro-Environment Creating Comfort in Man's Surroundings." *Kansas Academy on Science* 1 No.4 (1968): 451-462.
- Nirmala Arum Janie, Dyah. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan Spss*. Semarang University Press, 2021.
- Nugraha, Billy. *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Sukoharjo : Pradina Pustaka, 2022.
- P. Ginting, B. Sembiring D. Gultom. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara." *Manajemen Dan Bisnis* 14, no. 01 (2014): 21-33.
- P., Kurniawan. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.

- Pahlawan Tobing, Lila Basmala, Ridho. “Pengaruh Citra Merek Dan Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi.” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 1, no. November (2015): 73–82.
- Patria, Rizky Adi, and Ihwan Susila. “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Wom Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dimediasi Oleh Brand Trust.” *Manajemen dan Bisnis* 5, no. 2 (2023): 103–116. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/MdB>.
- Pratiwi, Citra, Aisyah Ratnaningtyas, and Amalia Adhandayani. “Keputusan Pembelian Produk Fashion Secara Online Ditinjau Dari Motivasi Emosional Konsumen Dewasa Awal.” *Jurnal Psikologi : Media Ilmiah Psikologi* 20, no. 2 (2022): 35–44.
- Purnamaningsih, Sri Windarti, Dra. “Ibadah Haji.” *Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan*. <https://perpustakaan.uad.ac.id/ibadah-haji/#:~:text=Adapun pengertian haji dari kata,al-qashdu> yaitu menyengaja.
- Puspita, Lydia, Endang M. Sasmita, and Bida Sari. “Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih RSUD Pasar Minggu.” *Ikra-Ith* 2, no. 3 (2020): 64–73.
- Putri, Nur Istianah, Abdul Ghafur, and Moh Samsul Arifin. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Fintech Adiraku PT. Adira Finance Syariah Satellite Balung.” *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance* 7, no. 1 (2024): 91–99.
- Rao, Akshay R., and Wanda A. Sieben. “The Effect of Prior Knowledge on Price Acceptability and the Type of Information Examined.” *Journal of Consumer Research* 19, no. 2 (1992): 256.
- Reed, Kimberly. “Strength of Religious Affiliation and Life Satisfaction.” *Sociology of Religion: A Quarterly Review* 52, no. 2 (1991): 205–210.
- Review, World Population. “Muslim Population by Country 2024.” Accessed September 5, 2024. <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/muslim-population-by-country>.
- Rizky Winanda, Nuri Herachwati, Ridan Muhtadi. “Dapatkah Harga

- Dan Kualitas Pelayanan Berdampak Terhadap Minat Konsumen Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umroh?" 4, no. 1 (2021): 6.
- Roisah, Riris, and Dwiza Riana. "Telaah Hubungan Citra Merek, Kualitas Produk Dan Keputusan Pembelian Konsumen." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 4, no. 1 (2016): 100–107. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/351>.
- Salsabila, Hubbul Wathan, M.A., Dr. H. Muhammad Zuhirsyan, Lc., MA. "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Kualitas." *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (Konsep) 2022 / Akuntansi* 3 (2022): 378–387.
- Savier Azmy, Asnan Furinto, Muhammad. "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen Dalam Pemilihan Biro Perjalanan Umroh Dan Haji Khusus." *Journal of Business Strategy and Execution* 1, no. 1 (2008): 171–193.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al Mishbah Jilid 01*. Jakarta : Lentera Hati, 2002.
- SISKOPATUH. "PT. Farfasa Nurul Qolbi." Accessed September 5, 2024. <https://simpu.kemenag.go.id/home/detail/396>.
- Soehardi, Sigit. *Pemasaran Praktis*. 3rd ed. BPFE, Yogyakarta, 2002.
- Solihin & Estiko Wibawanto, Dede. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Klub Basket Satria Indonesia Tangerang Selatan." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3 (2020): 30–36.
- ST, MT, Sutrisno. "Penguujian Hipotesis." Last modified 2021. Accessed August 30, 2024. <http://sutrisno.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/121/2022/12/Pertemuan-11-Penguujian-Hipotesis.pdf>.
- Subianto, Totok. "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 3 (2007): 165–182.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung, 2018.
- Sugiyono, Dr. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfarbeta., 2010.
- Sugiyono, Dr. Puji lestari dan Prof. Dr. "Metode Penelitian

- Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional.” *Penerbit Alfabeta Bandung*, 2021.
- Sunardi, SE., M.Si. / Sri Handayani, SE.Sy, Dr. “Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia.” *Islaminomic jurnal, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2014, no. June (2014): 17 s.
- Suprapti, Peni. *Di Wawancara Oleh Cendikia Rohadatul Aisy*, 2024. https://maps.app.goo.gl/Mv1HwYzi2oJvr6tC9?g_st=aw.
- . *Diwawancara Oleh Cendikia Rohadatul Aisy*. Kantor PT. Farfasa Nurul Qolbi, Bojonegoro 21 Oktober 2024, n.d. https://maps.app.goo.gl/Mv1HwYzi2oJvr6tC9?g_st=aw.
- Surokim. “Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi.” *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur* (2016): 285. <http://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISET-KOMUNIKASI-JADI.pdf>.
- Syafii Antonio, Muhammad. *The Super Leader Super Manager*. Jakarta: ProLM Centre, 2007.
- T.M., Basyarahil, F.U., As-Suwaidan. *Melahirkan Pemimpin Masa Depan*. Jakarta : Gema Insani Press, 2005.
- Tahun, Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 146 2019. “Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu Oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota Dan Kantor Agama Kecamatan.” https://jdih.kemenag.go.id/assets/uploads/regulation/146_rotated.pdf.
- Tamir, Aidan Connaughton, Arina Monique Salazar, Christine. “The Global God Divide.” Last modified 2020. Accessed September 5, 2024. <https://www.pewresearch.org/global/2020/07/20/the-global-god-divide/>.
- Tanjung, Didin Hafidudin, Hendri. *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Impres, 2003.
- Tasunar, Nanang. “Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Moro Demak.”

Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 2006.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14007/10601>.

- Weni, Anisa Ambar. “Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji Di KUA Kecamatan Metro Timur Tahun 2022” 5 (2023): 1–14.
- Wynne W, Chin. *“The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling” Modern Methods for Business Research/Lawrence Erlbaum Associates*, 1998.
- Yamin, Sofyan, and Heri. Kurniawan. “Statistik SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap Dengan Software SPSS.” *Analisis Korespondensi Bab Analisis Diskriminan* (2009): 330.
- Yusuf, Prof. Dr. A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*. 1st ed. Jakarta, 2017.
- “Al-Qur’an 13 (Ar-Ra’d): 11.” Accessed September 14, 2024.
<https://quran.nu.or.id/ar-ra'd/11>.
- “Al-Qur’an 16 (an-Nahl): 90.” Accessed September 4, 2024.
<https://quran.nu.or.id/an-nahl/90>.
- “Al-Qur’an 16 (an-Nahl): 97.” Accessed September 10, 2024.
<https://quran.nu.or.id/an-nahl/97>.
- “Al-Qur’an 2 (Al-Baqarah): 216.” Accessed September 4, 2024.
<https://quran.nu.or.id/al-baqarah/216>.
- “Al-Qur’an 26 (Asy-Syura): 38.” Accessed September 4, 2024.
<https://quran.nu.or.id/asy-syura/38>.
- “Al-Qur’an 38 (Shad): 26.” Accessed September 13, 2024.
<https://quran.nu.or.id/shad/26>.
- “Al-Qur’an 5 (Al-Ma’idah): 2.” Accessed September 4, 2024.
<https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/2>.
- “Al-Qur’an 5 (Al-Ma’idah): 2.” Accessed December 13, 2024.
<https://www.merdeka.com/quran/al-maidah/ayat-2>.
- “Company Profile PT. Farfasa Nurul Qolbi” (n.d.): 5.
- “Daftar Pertanyaan Haji 2024.” *Kementerian Agama Jawa Timur*. Last modified 2024. Accessed September 5, 2024.
https://jatim.kemenag.go.id/file/file/FAQ_Pertanyaan_Haji_2024/FAQ_Haji.pdf.
- “Hadits Bukhari No 844.” Accessed September 18, 2024.
<https://ilmuislam.id/hadits/9568/hadits-bukhari-nomor-844>.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A