

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH IBADAH  
UMROH DI PT. CAHAYA SUKSES MANDIRI  
WISATA TANJUNG MORAWA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Sarjana Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sumatera Utara**

**NAMA MAHASISWA : REZA AYUNDA PRATIWI  
NPM : 71180312126  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MSDM**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI  
M E D A N  
2 0 2 2**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL :   PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH IBADAH  
UMROH DI PT. CSM WISATA TANJUNG MORAWA**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA MAHASISWA       : REZA AYUNDA PRATIWI  
NPM                       : 71180312126  
PROGRAM PENDIDIKAN   : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI         : MANAJEMEN  
KONSENTRASI            : MSDM**

**DISETUJUI OLEH:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Supriadi., S.E., M.M., M.Si**

**Hj. Sri Elny., SE., M.M**

**Ketua Program Studi**

**Dr. Supriadi., S.E., M.M., M.Si**

**TANGGAL SIDANG MEJA HIJAU :**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI  
MEDAN  
2022**

**Bismillahirrahmannirrahiim**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, dalam ujian sidang meja hijau yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 30 Juni 2022, Pkl 09.00 WIB, sampai dengan selesai, setelah mendengar melihat memperhatikan dan seterusnya.

**MEMUTUSKAN**

Nama : Reza Ayunda Pratiwi  
NPM : 71180312126  
Jenjang Program : Strata (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : MSDM  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Ibadah Umroh di PT. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa  
Dinyatakan : Lulus dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara

Diketahui Oleh,  
Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

(Dr. Safrida.,S.E.,M.Si)

(Dr. Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si)

Disetujui Oleh  
Ketua Sidang

(Dr. Safrida.,S.E.,M.Si)

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si)

(Hj. Sri Elny.,SE.,M.M)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, barokah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik, serta salam bagi Rasulullah Muhammad SAW sebagai suri teladan hidup buat saya.

Laporan penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Ibadah Umroh di PT. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa**”, dimaksudkan sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana (Strata 1) prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universtas Islam Sumatera Utara.

Laporan penelitian ini dibuat sebagai bagian persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir sarjana (Strata 1) di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis menyadari banyak pihak yang membantu dan berkontribusi dalam terselesaikannya skripsi ini. Segala bentuk bantuan, baik berupa dukungan moril dan materil sangat membantu penulis dalam mengumpulkan semangat dan keinginan untuk menyelesaikan studi. Dengan demikian penulis ucapkan terima kasih dengan ketulusan hati kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu dan membimbing penulis selama menyusun laporan penelitian ini. Pihak-pihak yang terkait diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Dr. H. Yanhar Jamaluddin, M.A.P selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara

2. Ibu Dr. Hj. Safrida, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara
3. Bapak Supriadi, SE, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara sekaligus sebagai dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan nasehat-nasehat dalam penyelesaian skripsi ini
4. Bapak Syafrizal, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera
5. Ibu Hj. Sri Elny, SE, MM selaku dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan nasehat-nasehat dalam penyelesaian skripsi ini
6. Para dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan dan luang waktunya untuk membantu menyelesaikan administrasi pengajuan skripsi saya
7. Mama dan Papa yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan segala fasilitas untuk memenuhi kebutuhan saya dengan ketulusan dan keikhlasan serta doa orang tua yang sangat berarti
8. Kakak kandung saya Ferina Aisyah Putri, SE yang banyak membantu dan pengorbanan yang luar biasa untuk saya sampai dititik akhir masa kuliah
9. Para sahabat yang tidak pernah meninggalkan dikala suka dan duka, Juhani Liza Wardhana, Ella Miranda dan Cici Darmayanti. Terima kasih atas dukungan, motivasi dan pemecahan masalah dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak hal yang kurang sempurna, baik dalam pemilihan kata-kata yang disampaikan maupun penyusunannya. Untuk hal ini kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk memperbaiki segala yang kurang dari penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Medan, Mei 2022

**REZA AYUNDA PRATIWI**

**NPM: 71180312126**

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan dan Rumusan Masalah .....	7
1.3.1 Batasan Masalah .....	7
1.3.2 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Uraian Teoritis .....	10
2.1.1 Manajemen .....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Harga .....	24
2.1.4 Kepuasan Pelanggan (Jamaah) .....	31
2.1.5 Jamaah Umroh .....	35

	Halaman
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3 Kerangka Konseptual .....	40
2.4 Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian .....	44
3.1.1 Lokasi Penelitian .....	44
3.1.2 Objek Penelitian .....	44
3.1.3 Waktu Penelitian .....	44
3.2 Populasi dan Sampel .....	45
3.2.1 Populasi .....	45
3.2.2 Sampel .....	45
3.3 Operasional Variabel .....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5 Teknik Analisis Data .....	48
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.5.3 Metode Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
3.5.4 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	51
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Profil PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	53
4.2 Motto, Visi, Misi dan Keistimewaan PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	55



	Halaman
4.2.1 Motto PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	55
4.2.2 Visi PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	55
4.2.3 Misi PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	55
4.2.4 Keistimewaan PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	56
4.3 Manajemen PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	56
4.4 Struktur Organisasi PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	56
4.5 Deskripsi Tugas di PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	57
<b>BAB V ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>62</b>
5.1 Analisis Karakteristik Responden .....	62
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	65
5.2 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian .....	66
5.2.1 Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan .....	66
5.2.2 Analisis Deskripsi Harga Paket .....	68
5.2.3 Analisis Deskripsi Kepuasan Jamaah .....	69
5.3 Analisis Data .....	71
5.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	71
5.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	73
5.3.3 Metode Analisis Regresi Linear Berganda .....	78
5.3.4 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	79

	Halaman
5.4 Evaluasi .....	82
5.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah	82
5.4.2 Pengaruh Harga Paket Terhadap Kepuasan Jamaah .....	83
5.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Terhadap Kepuasan Jamaah .....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	84
6.1 Kesimpulan .....	84
6.2 Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	57
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
Gambar 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	65
Gambar 5.5 Grafik Histogram .....	74
Gambar 5.6 Grafik Probability Plot .....	75
Gambar 5.7 Uji Heteroskedastisitas .....	76

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 3.1 Perencanaan Waktu Penelitian .....	44
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel .....	47
Tabel 4.1 Daftar Harga Paket Umroh PT. CSM Wisata Tanjung Morawa .....	54
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	65
Tabel 5.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ..	67
Tabel 5.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga Paket (X2) .....	68
Tabel 5.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Jamaah (Y) .....	70
Tabel 5.8 Uji Validitas Kuesioner Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ....	71
Tabel 5.9 Uji Validitas Kuesioner Pada Variabel Harga Paket (X2) .....	72
Tabel 5.10 Uji Validitas Kuesioner Pada Variabel Kepuasan Jamaah (Y) .....	72
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 5.12 Uji Multikolonieritas .....	77
Tabel 5.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
Tabel 5.14 Uji F .....	80
Tabel 5.15 Uji t .....	81
Tabel 5.16 Uji Koefisiensi Determinasi .....	82

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D. 2013. Pengaruh Promosi dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pepsodent di Ramayana Plaza Jalan Aksara Medan. *Jurnal Keuangan & Bisnis Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan*, 3(3), 221-233.
- Andriferiyanto, dkk. 2015. *Pengantar Manajemen 3 in 1*. Kebumen: MEDIATERA, hal.4.
- Anik, 2013. *Pengaruh Kulaitas Layanan dan Harga Terhadap Word Of Mounth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening*, (Jurnal Buletin Ekonomi, Vol. 11, No. 1, hal: 7).
- Arizon, Achmad. 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Jama'ah Umroh Pada Pt. Al-Isya Nurul Baqi Brawijaya Utama Travel)*, (Skripsi: STIE. Pelita Bangsa, Bekasi, hal. 1).
- Aviliani dan Wilfridus. 2017 *Mebangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, tulisan Utama: *Majalah Manajemen Usahawan Indonesia*, no. 5, hal. 9.
- Azrizal Efendy Nasution, Muhammad Taufik Lesmana. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada Alfamart di Kota Medan)*, (Medan : Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia, Volume 1, 2018, hal 83-88).
- Christian, 2013. *Bauran Pemasaran Marketing Mix Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*, (Jurnal EMBA, Vol.3, No. 1, hal: 79).
- Firdaus, Ferry, dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Strategi Harga terhadap Kepuasan, serta Dampaknya terhadap Loyalitas Jamaah Umroh Sawita Group, Jakarta*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.10, No.4 Desember, hal. 753-760.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro, hal. 88.
- Hadiyati, Ernani. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)*. *Jurnal*, Vol 2 No.2 Juli-Desember, hal. 81-90.

- Handoko, T. H. 2016. *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Bpfe, hal. 3.
- Hasibuan, M. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Vol. Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara, hal. 2-7.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2016. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta. Bumi Aksara, hal. 53.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A. & Indrianto, A. T. L., 2015. *Manajemen Komplain*. 1st penyunt. Yogyakarta: ANDI, hal. 30.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeka, hal. 95.
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Mussry, J., 2013. *Pemasaran jasa : manusia, teknologi, strategi : perspektif Indonesia jilid 2*. Jakarta: Erlangga, hal. 15.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2014. *Manajemen Pemasaran jasa*, Salemba Empat, hal. 32.
- Masdukih. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang*.
- Melfa dan Budi, 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*, (Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 12, No. 12, hal: 308).
- Moenir. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, hal.17.
- Moha, S., dan Loindong, S. 2016. Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), 575-584.
- Nafisah, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online di Surabaya*, (Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol. 3, No.3, Hal: 9).
- Nitisemito, A. S. 2013. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan VIII. Ghalia Indonesia, hal. 5.
- Nuraddina, Annisa. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015*, (Skripsi: UIN. Syarif Hidayatullah, Jakarta).

- Prasetio, Ari, 2013. *Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (Management Analysis Journal, Vol. 2, No. 1, hal: 3).
- Shary, Riza, 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, (Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, No.1, Hal: 41).
- Siswanto, B. 2021. *Pengantar manajemen*. Bumi Aksara, hal. 2.
- Sugiyono . 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta, hal. 116.
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, Bandung Alfabet, 56-70.
- Tampubolon, P. 2018. *Pengorganisasian Dan Kepemimpinan Kajian Terhadap Fungsi-Fungsi Manajemen Organisasi Dalam Upaya Untuk Mencapai Tujuan Organisasi*. Jurnal Stindo Profesional, 4, 23-25.
- Terry, G. R. 2021. *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara, hal. 2.
- Tjiptono, F., Arli, D., & Bucic, T. 2014. Consumer confusion proneness: insights from a developing economy. *Marketing Intelligence & Planning*, hal. 44.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, hal. 134.
- Tjiptono, Fandy. 2013. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: AndiOffset, hal. 51.
- Tri, Rully. 2020. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol 5. No 4, Hal 165-167).
- Wahyuni, Catur, et al. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hal.3.
- Widagdo, Herry. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang*, Jurnal Ilmiah STIE MDP, Vol. 1 No. 1 September, hal.1-10.
- Yoeti, O. A. (2018). *Ekonomi pariwisata: introduksi, informasi, dan aplikasi*. Penerbit Buku Kompas, hal.43.

- Yuliasuti. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KbiH Mandiri Tahun 2016-2019)*, (Skripsi : IAIN Surakarta).
- Yusnani, Endang Sutrisna. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekan Baru*, (Journal Of Management, Vol.5, No.2, Juli-Desember, hal 1-17).
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. 2018. *Services marketing: 1st European edition*, hal. 110.



# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH IBADAH UMROH DI PT. CSM WISATA TANJUNG MORAWA

Dengan hormat, Bapak /Ibu/Saudara/i sekalian.

Bersama ini saya memohon kesediaannya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program studi S1 Manajemen Fakultas

Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Atas bantuan dan kesediaan bapak/ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

---

\* Wajib

## I. IDENTITAS RESPONDEN

Berikan tanda benar ( ✓ ) pada jawaban yang sesuai dengan identitas anda.

1. Usia \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- 29 tahun kebawah
- 30 – 39 tahun
- 40 – 49 tahun
- 50 tahun keatas

2. Jenis Kelamin \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- Laki-Laki
- Perempuan

3. Pendidikan Terakhir \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SMP (Sederajat)
- SMA (Sederajat)
- Diploma (D3)
- Sarjana (S1/S2)

4. Jumlah Pembelian \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- 1 kali
- lebih dari 1 kali

## II. TANGGAPAN RESPONDEN

Para responden yang saya hormati, mohon memberikan jawaban dengan memberi tanda benar (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

SS : Sangat Setuju (Bernilai 5)

S : Setuju (Bernilai 4)

KS : Kurang Setuju (Bernilai 3)

TS : Tidak Setuju (Bernilai 2)

STS: Sangat Tidak Setuju (Bernilai 1)

### A. KUALITAS PELAYANAN (X1)

Berikut adalah pernyataan terkait kualitas pelayanan

5. Sarana dan prasarana pelayanan, teknologi pelayanan dan performance pemberi pelayanan sudah baik \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

6. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (akurat dan terpercaya) \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

7. Karyawan memiliki kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada jamaah, dengan penyampaian informasi yang jelas. \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)
- KS (Kurang Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- STS (Sangat Tidak Setuju)

8. Karyawan memiliki pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari jamaah \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

9. Pihak travel dapat memahami kebutuhan jamaah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi jamaah. \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

**B. HARGA PAKET (X2)**

Berikut adalah pernyataan terkait harga paket

10. Harga yang ditetapkan masih dapat dibeli atau dijangkau oleh jamaah dalam artian tidak terlalu mahal. \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

11. Diskon yang diberikan kepada jamaah beragam macamnya mengikuti situasi yang sedang terjadi \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

12. Harga yang ditetapkan dapat bersaing di pasaran dengan produk sejenis \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

13. Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk yang dirasakan oleh jamaah \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (Sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

C. KEPUASAN JAMAAH (Y)

Berikut adalah pernyataan terkait kepuasan jamaah

14. Memiliki kemudahan untuk dihubungi dan ditemui serta kemudahan kontak \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

15. Karyawan memiliki sikap santun, respek, dan ramah kepada para jamaah \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

16. Karyawan menyampaikan informasi kepada para jamaah dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan jamaah \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

17. Jamaah merasa bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

18. Karyawan memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian individual \* 1 poin

*Centang semua yang sesuai.*

- SS (sangat Setuju)  
 S (Setuju)  
 KS (Kurang Setuju)  
 TS (Tidak Setuju)  
 STS (Sangat Tidak Setuju)

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH IBADAH UMROH DI PT. CSM WISATA TANJUNG MORAWA

101 jawaban

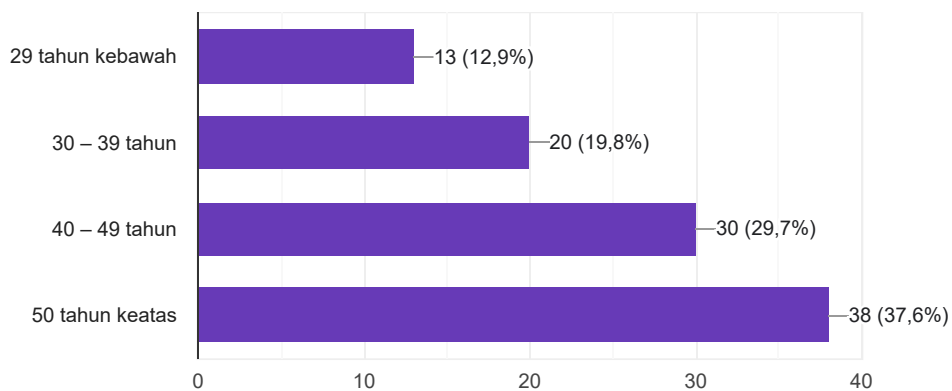
[Publikasikan analytics](#)

## I. IDENTITAS RESPONDEN

### Usia

[Salin](#)

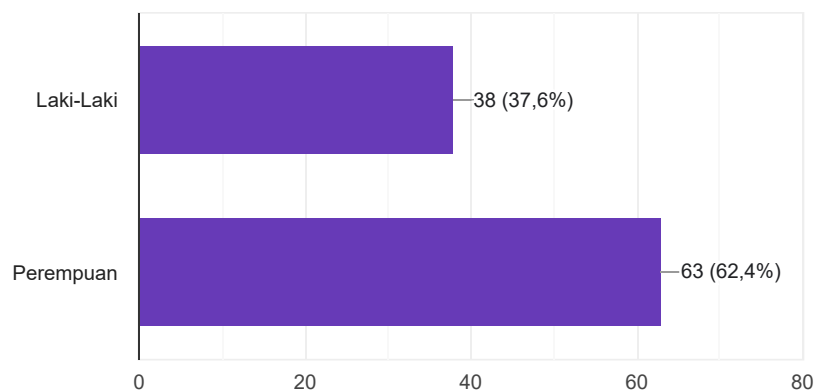
101 jawaban



### Jenis Kelamin

[Salin](#)

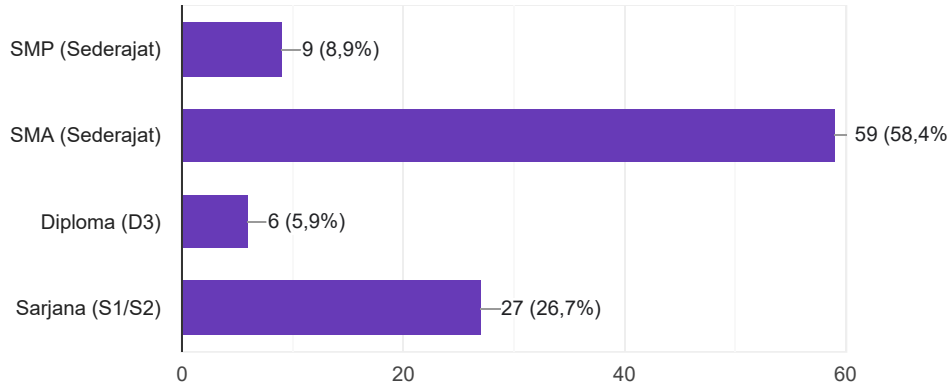
101 jawaban



## Pendidikan Terakhir

[Salin](#)

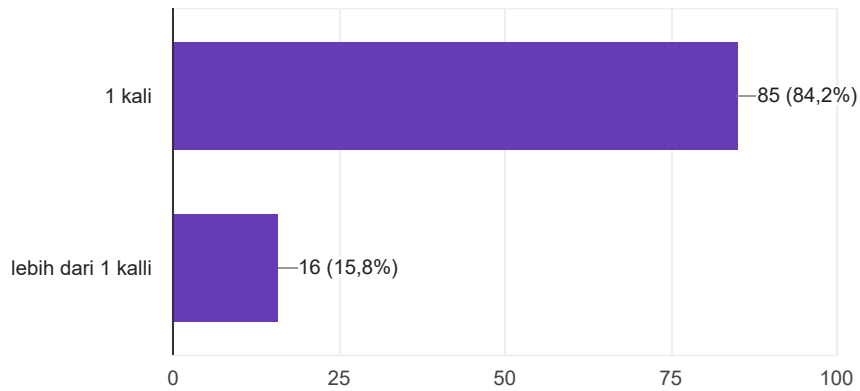
101 jawaban



## Jumlah Pembelian

[Salin](#)

101 jawaban



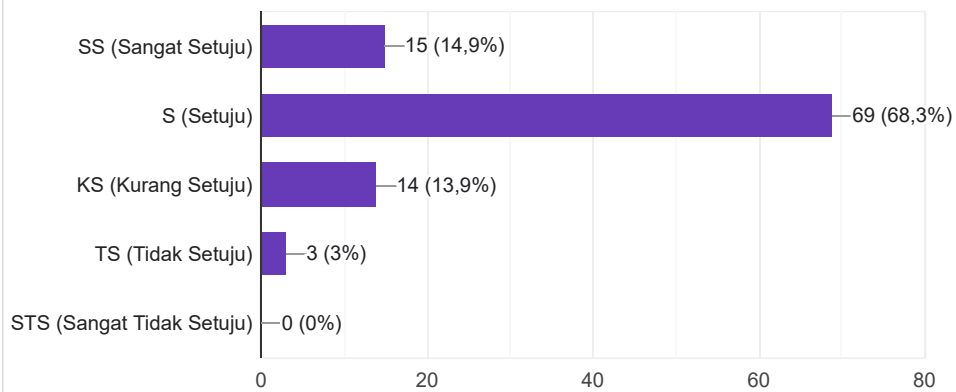
## II. TANGGAPAN RESPONDEN

### A. KUALITAS PELAYANAN (X1)

Sarana dan prasarana pelayanan, teknologi pelayanan dan performance pemberi pelayanan sudah baik

[Salin](#)

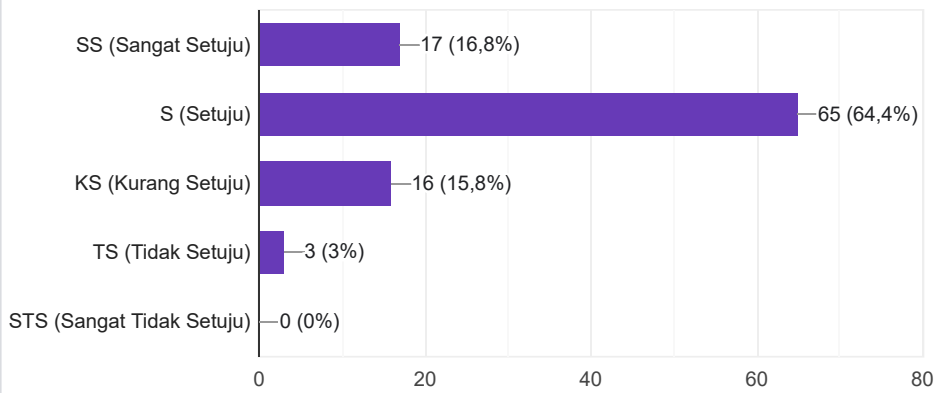
101 jawaban



Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (akurat dan terpercaya)

[Salin](#)

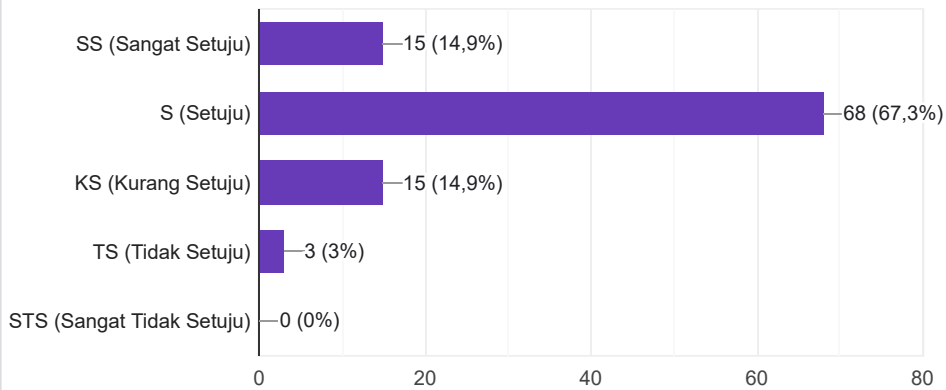
101 jawaban



Karyawan memiliki kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada jamaah, dengan penyampaian informasi yang jelas.

[Salin](#)

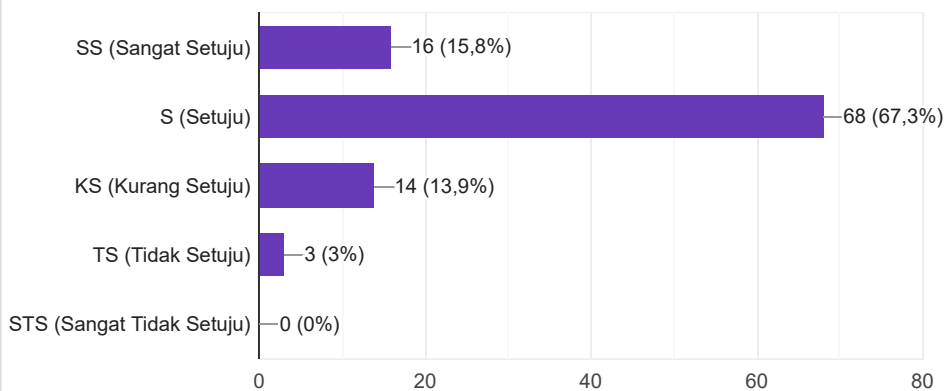
101 jawaban



Karyawan memiliki pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari jamaah

[Salin](#)

101 jawaban

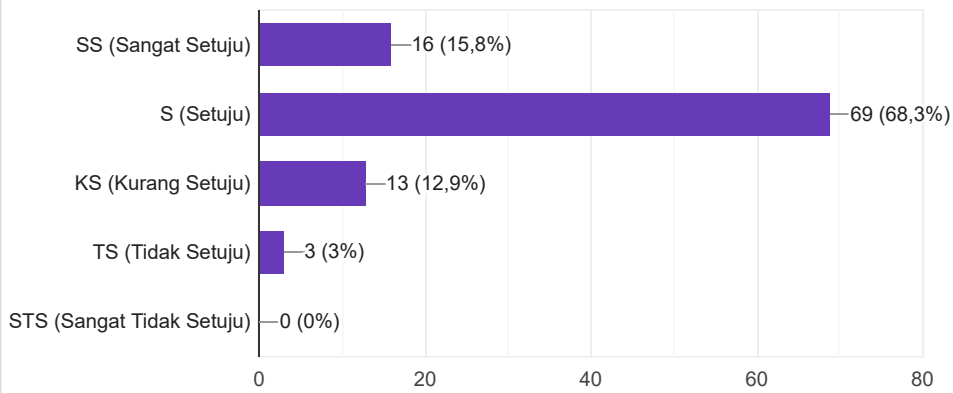




Pihak travel dapat memahami kebutuhan jamaah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi jamaah.

[Salin](#)

101 jawaban

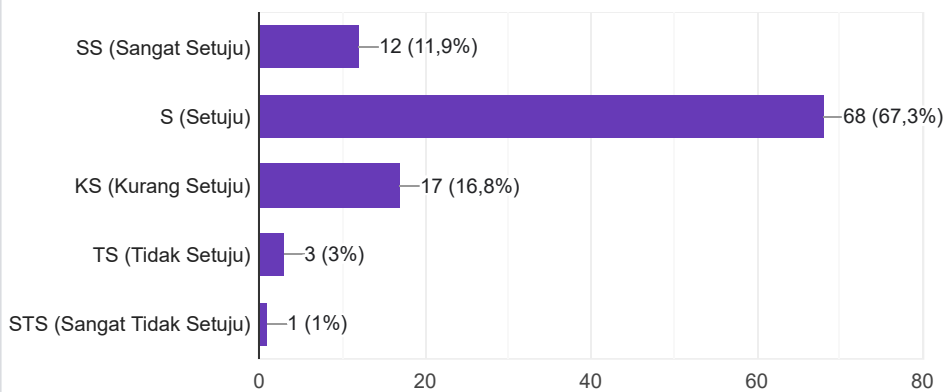


### B. HARGA PAKET (X2)

Harga yang ditetapkan masih dapat dibeli atau dijangkau oleh jamaah dalam artian tidak terlalu mahal.

[Salin](#)

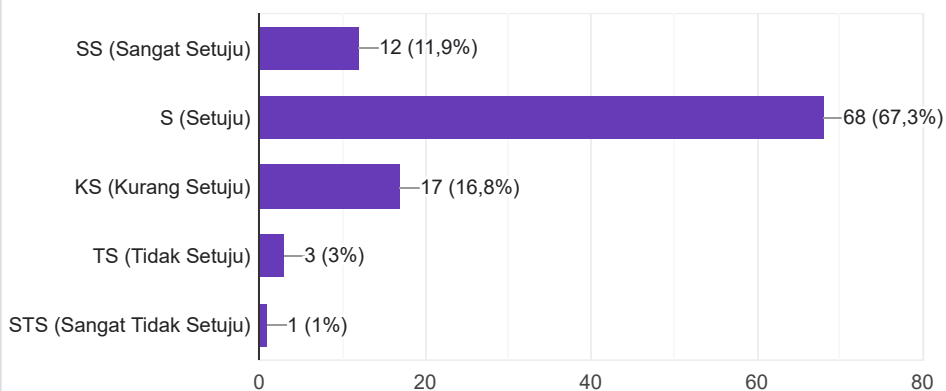
101 jawaban



Diskon yang diberikan kepada jamaah beragam macamnya mengikuti situasi yang sedang terjadi

[Salin](#)

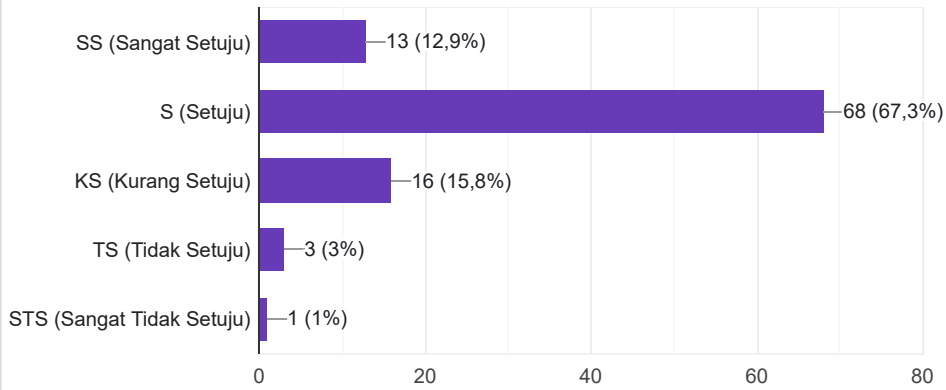
101 jawaban



Harga yang ditetapkan dapat bersaing di pasaran dengan produk sejenis

[Salin](#)

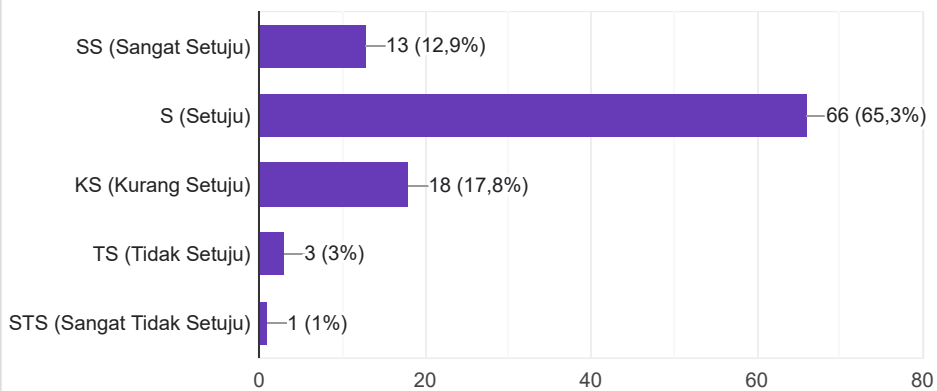
101 jawaban



Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk yang dirasakan oleh jamaah

[Salin](#)

101 jawaban

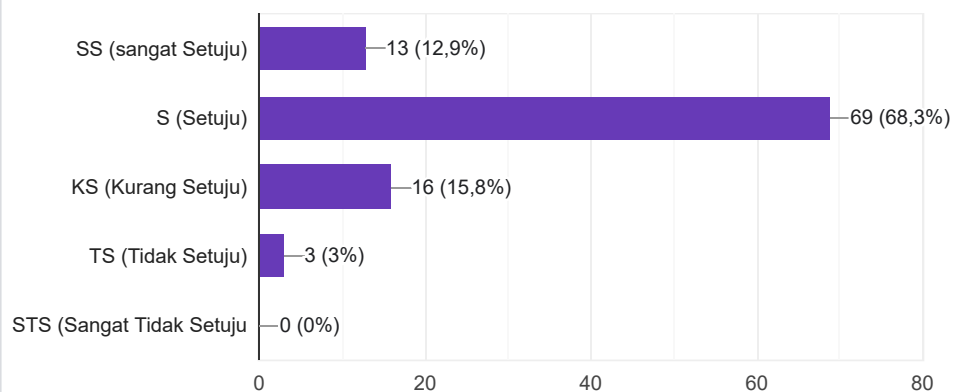


### C. KEPUASAN JAMAAH (Y)

Memiliki kemudahan untuk dihubungi dan ditemui serta kemudahan kontak

[Salin](#)

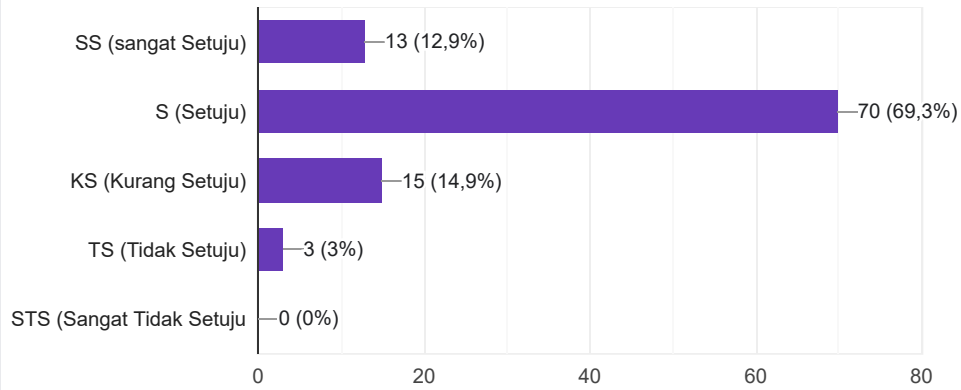
101 jawaban



Karyawan memiliki sikap santun, respek, dan ramah kepada para jamaah

[Salin](#)

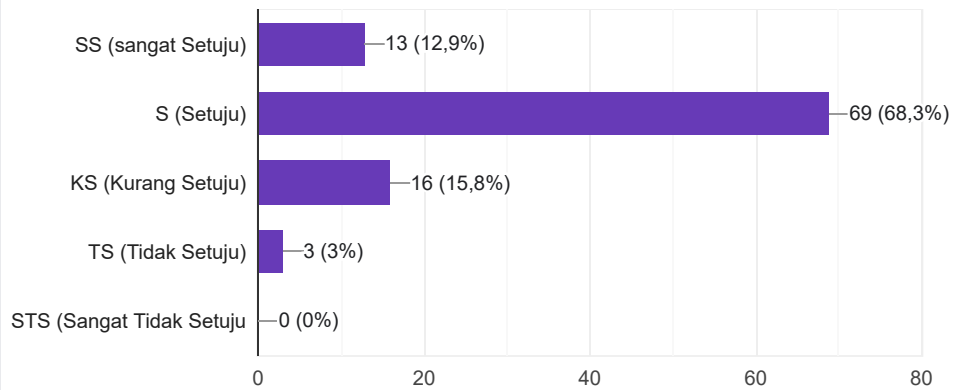
101 jawaban



Karyawan menyampaikan informasi kepada para jamaah dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan jamaah

[Salin](#)

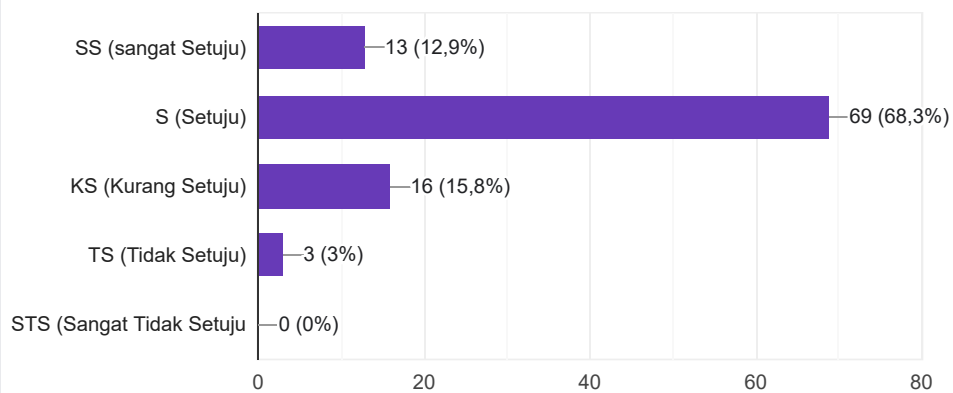
101 jawaban



Jamaah merasa bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan

[Salin](#)

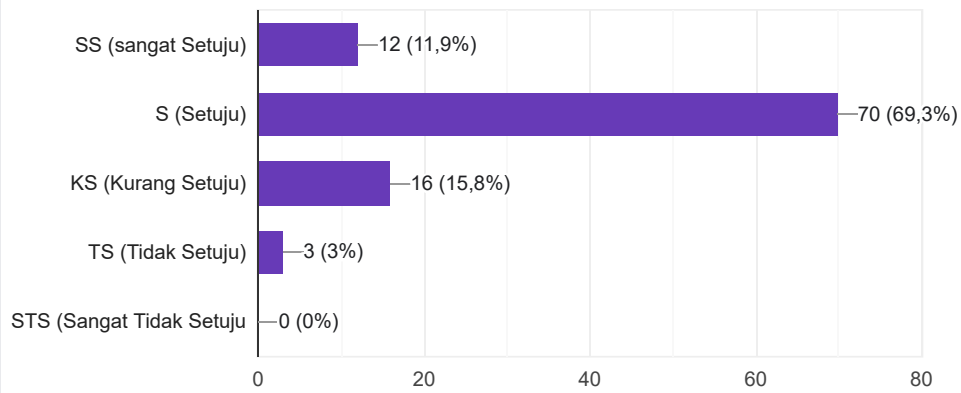
101 jawaban



Karyawan memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian individual

 Salin

101 jawaban



Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



## CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 Total_X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

**Correlations**

		<b>Correlations</b>					
		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Total
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.954**	.964**	.940**	.952**	.979**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.954**	1	.943**	.943**	.955**	.977**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.964**	.943**	1	.977**	.965**	.987**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.940**	.943**	.977**	1	.964**	.982**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.952**	.955**	.965**	.964**	1	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.979**	.977**	.987**	.982**	.985**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.991	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	15.8200	6.614	.968	.989
Pernyataan 2	15.8200	6.472	.963	.990
Pernyataan 3	15.8300	6.547	.980	.987
Pernyataan 4	15.8100	6.559	.972	.988
Pernyataan 5	15.8000	6.586	.976	.988

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 Total_X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

		Correlations				
		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Total
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	1.000**	.980**	.959**	.994**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Pernyataan 2	Pearson Correlation	1.000**	1	.980**	.959**	.994**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.980**	.980**	1	.980**	.994**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.959**	.959**	.980**	1	.984**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.994**	.994**	.994**	.984**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.994	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	11.6000	4.364	.988	.991
Pernyataan 2	11.6000	4.364	.988	.991
Pernyataan 3	11.5800	4.347	.989	.991
Pernyataan 4	11.6000	4.343	.971	.995



```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Total_Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

		Correlations					
		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Total
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.988**	1.000**	.975**	.962**	.993**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.988**	1	.988**	.988**	.975**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 3	Pearson Correlation	1.000**	.988**	1	.975**	.962**	.993**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.975**	.988**	.975**	1	.988**	.993**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.962**	.975**	.962**	.988**	1	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.993**	.996**	.993**	.993**	.985**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.996	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	15.6400	6.314	.989	.995
Pernyataan 2	15.6300	6.336	.993	.994
Pernyataan 3	15.6400	6.314	.989	.995
Pernyataan 4	15.6400	6.314	.989	.995
Pernyataan 5	15.6500	6.391	.977	.996

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2
  /SAVE RESID.

```

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables	Method
		Removed	
1	Harga Paket, Kualitas pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 <sup>a</sup>	.744	.738	1.60796

a. Predictors: (Constant), Harga Paket, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	727.954	2	363.977	140.775	.000 <sup>b</sup>
	Residual	250.796	97	2.586		
	Total	978.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

b. Predictors: (Constant), Harga Paket, Kualitas pelayanan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.871	1.028			2.791	.006
	Kualitas pelayanan	.376	.082	.383		4.591	.000
	Harga Paket	.598	.094	.528		6.336	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

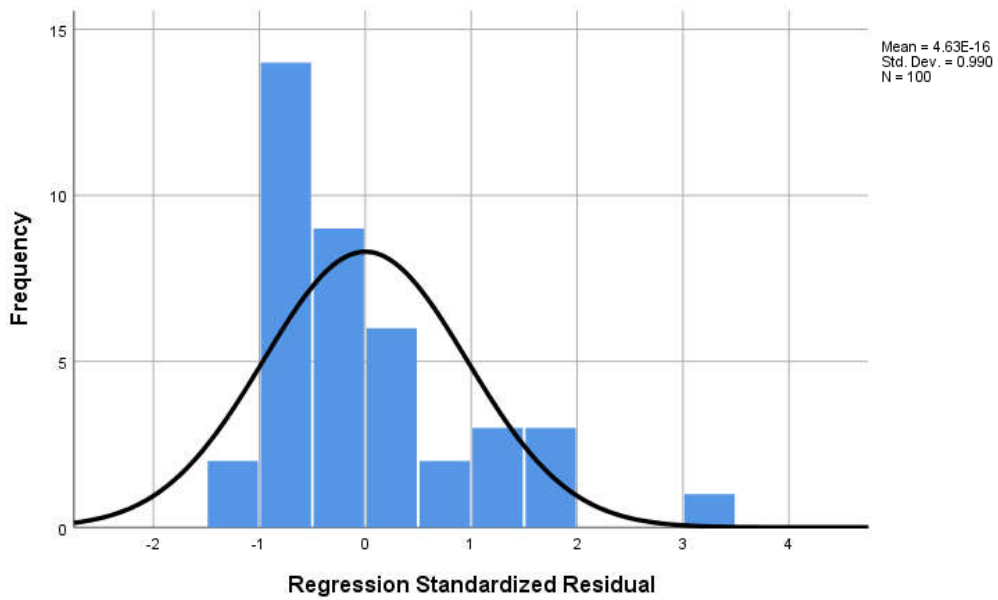
### Residuals Statistics<sup>a</sup>

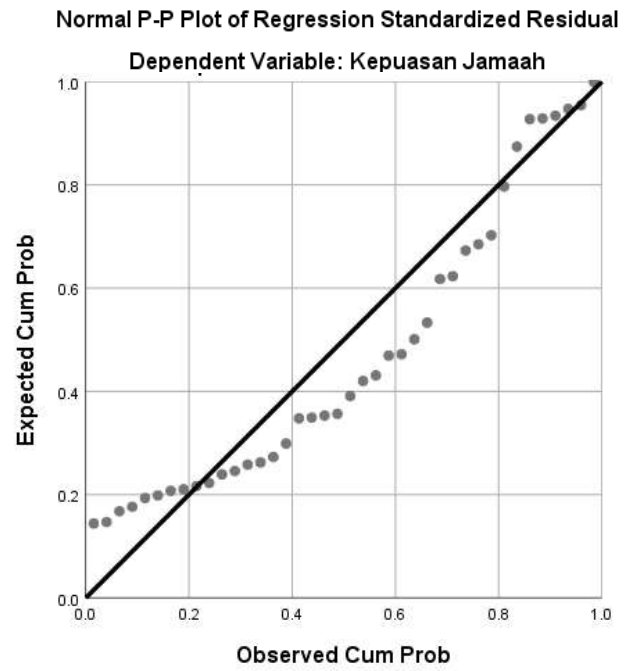
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.0249	24.2314	19.5500	2.71166	100
Residual	-6.84132	7.43081	.00000	1.59163	100
Std. Predicted Value	-3.881	1.726	.000	1.000	100
Std. Residual	-4.255	4.621	.000	.990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

### Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Jamaah





**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.665	1.443		1.847	.068		
Kualitas pelayanan	.481	.099	.451	4.855	.000	.480	2.083
Harga Paket	.490	.120	.381	4.102	.000	.480	2.083

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

### Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

