

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
JAMAAH UMROH KBIHU WADI FATIMAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)



Oleh:

LUTFIANA SOFIE
2108204019

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H/2025 M**

ABSTRAK

Lutfiana Sofie. NIM: 2108204019, “PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMROH KBIHU WADI FATIMAH” 2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 88 responden yang dipilih dengan teknik *simple random sampling*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan software SPSS versi 25.

Layanan penyelenggaraan ibadah umroh merupakan salah satu sektor jasa keagamaan yang sangat menekankan pada kualitas pelayanan, harga yang kompetitif, serta fasilitas yang memadai demi mencapai kepuasan jamaah. KBIHU Wadi Fatimah sebagai lembaga penyelenggara ibadah umroh di wilayah Ciayumajakuning menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas jamaahnya, terlihat dari penurunan jumlah jamaah dari 395 orang pada tahun 2023 menjadi 348 orang pada tahun 2024. Fenomena ini diduga berkaitan erat dengan persepsi jamaah terhadap aspek harga, kualitas fasilitas, dan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan terhadap layanan seperti ketidaksesuaian harga dengan manfaat, fasilitas yang dianggap kurang memadai, serta pelayanan yang tidak maksimal menjadi indikasi penting untuk dilakukan kajian secara ilmiah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial: (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai $t_{hitung} 2,229 > t_{tabel} 1,988$ dan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$; (2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan $t_{hitung} 3,084 > t_{tabel} 1,988$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$; (3) Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan $t_{hitung} 4,292 > t_{tabel} 1,988$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai $F_{hitung} = 79,333 > F_{tabel} = 2,713$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,719 menunjukkan bahwa 71,9% variasi kepuasan jamaah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Jamaah

ABSTRACT

Lutfiana Sofie. NIM: 2108204019, "THE EFFECT OF PRICE, FACILITIES AND SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF KBIHU WADI FATIMAH UMRAH PILGRIMAGES", 2025

This study aims to determine the extent to which price, facilities, and service quality affect the level of satisfaction of KBIHU Wadi Fatimah Umrah pilgrims, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with an associative method. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 88 respondents selected using simple random sampling techniques. The data obtained were analyzed using multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2) with the help of SPSS software version 25.

Umrah pilgrimage services are one of the religious service sectors that emphasize service quality, competitive prices, and adequate facilities in order to achieve congregation satisfaction. KBIHU Wadi Fatimah as an institution organizing umrah pilgrimage in the Ciayumajakuning area faces challenges in maintaining the loyalty of its congregation, as seen from the decline in the number of congregations from 395 people in 2023 to 348 people in 2024. This phenomenon is thought to be closely related to the congregation's perception of the aspects of price, quality of facilities, and services provided. Dissatisfaction with services such as price discrepancies with benefits, facilities that are considered inadequate, and services that are not optimal are important indications for scientific studies.

The results of the study showed that partially: (1) Price has a positive and significant effect on congregation satisfaction with a t_{count} of 2.229 > t_{table} 1.988 and a significance value of $0.029 < 0.05$; (2) Facilities have a positive and significant effect with a t_{count} of 3.084 > t_{table} 1.988 and a significance value of $0.000 < 0.05$; (3) Service quality also has a positive and significant effect with t_{count} 4.292 > t_{table} 1.988 and significance $0.000 < 0.05$. Simultaneously, the variables of price, facilities, and service quality have a significant effect on pilgrim satisfaction with $F_{\text{count}} = 79.333 > F_{\text{table}} = 2.713$ and significance $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 0.719 shows that 71.9% of the variation in pilgrim satisfaction can be explained by the three variables, while the remaining 28.1% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Price, Facilities, Service Quality, and Pilgrim Satisfaction

المخلص

لطفينا صوفي. رقم التعريف: 2108204019، "تأثير السعر والمرافق وجودة الخدمة على مستوى رضا حجاج العمرة في كبيهو وادي فاطمة"، 2025

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير السعر والمرافق وجودة الخدمة على رضا حجاج العمرة في KBIHU Wadi Fatimah، سواء بشكل جزئي أو متزامن. تستخدم هذه الدراسة نهجًا كمياً مع طريقة ارتباطية. تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيان على 88 مستجيباً تم اختيارهم باستخدام تقنية العينة العشوائية البسيطة. تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار t ، واختبار F ، ومعامل التحديد (R^2) بمساعدة برنامج SPSS الإصدار 25.

تعد خدمات تنظيم العمرة أحد قطاعات الخدمات الدينية التي تركز بشكل كبير على جودة الخدمة والأسعار التنافسية والمرافق المناسبة من أجل تحقيق رضا الحجاج. KBIHU Wadi Fatimah، بصفتها مؤسسة تنظم خدمات العمرة في منطقة Ciayumajakuning، تواجه تحديات في الحفاظ على ولاء الحجاج، كما يتضح من انخفاض عدد الحجاج من 395 شخصاً في عام 2023 إلى 348 شخصاً في عام 2024. يُعتقد أن هذه الظاهرة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتصور الحجاج لجوانب السعر وجودة المرافق والخدمات المقدمة. عدم الرضا عن الخدمات مثل عدم ملاءمة السعر للفوائد، والمرافق التي تعتبر غير كافية، والخدمات غير المثلى هي مؤشرات مهمة لإجراء دراسة علمية.

نتائج البحث تظهر بشكل جزئي: (1) السعر له تأثير إيجابي وهام على رضا الحجاج بقيمة t -count $2.229 > t$ -table 1.988 بقيمة الدلالة $0.029 > 0.05$ ؛ (2) المرافق لها تأثير إيجابي وهام بقيمة t -count $3.084 > t$ -table 1.988 بقيمة الدلالة $0.000 > 0.05$ ؛ (3) جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام بقيمة حسابية $4.292 <$ قيمة جدول 1.988 بقيمة دلالة $0.000 > 0.05$. بشكل متزامن، تؤثر متغيرات السعر والمرافق وجودة الخدمة بشكل كبير على رضا الحجاج بقيمة F الحسابية $79,333 = F >$ الجدولية $2,713 =$ ودلالة إحصائية $0.000 > 0.05$. قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة $0,719$ تشير إلى أن $71,9\%$ من تباين رضا الحجاج يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات الثلاثة، بينما يتأثر الباقي البالغ $28,1\%$ بعوامل أخرى خارج نطاق هذه الدراسة.

كلمات البحث: السعر، المرافق، جودة الخدمة، ورضا الحجاج

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMROH KBIHU WADI FATIMAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah (EKOS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Lutfiana Sofie

NIM: 2108204019

Pembimbing:

Pembimbing I

Dr. H. Didi Sukardi, M.H
NIP. 19691226 200912 001

Pembimbing II

Afiqoh Agustin, S.E.I., M.E.Sy
NIP. 19850918 202012 2 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Achmad Othman, Lc., M.Ag.
NIP. 197312232007011022

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Lutfiana Sofie, NIM: 2108204019 dengan judul **“PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMROH KBIHU WADI FATIMAH”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui:

Pembimbing I

Dr. H. Didi Sukardi, M.H
NIP. 19691226 200912 001

Pembimbing II

Afiqoh Agustin, S.E.I., M.E.Sy
NIP. 19850918 202012 2 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

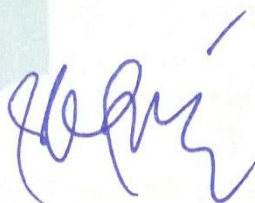
H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.
NIP. 197312232007011022

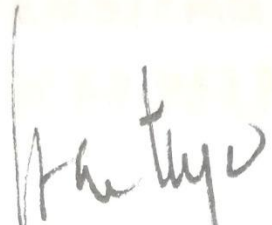
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMROH KBIHU WADI FATIMAH”**. Oleh **Lutfiana Sofie, NIM: 2108204019** telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 20 Mei 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah (EKOS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang,  H. A. Otong Basitomi, Lc., M.Ag. NIP. 197312232007011022	Sekretaris Sidang,  H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si NIP. 197311252014111002
---	---

Penguji I  Dr. Wartoyo, M.S.I. NIP. 198307022011011008	Penguji II,  Nining Wahyuningsih, S.E., M.M. NIP. 19730930 200710 2 001
--	---

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama: Lutfiana Sofie

NIM : 2108204019

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 27 Januari 2003

Alamat : Desa. Kalisapu, Blok. Karangjati, Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh KBIHU Wadi Fatimah”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya sendiri.

Cirebon, 15 Juni 2025



Lutfiana Sofie
NIM. 2108204019

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, kupersembahkan skripsi ini untuk keluarga kecilku yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasiku. Kepada kedua orang tuaku, Bapa dan Mamah terima kasih atas segala rasa sayang, dukungan, dan doa yang tak pernah putus dari kalian yang menjadi sumber motivasi terbesar dalam setiap langkahku. Kepada kakak-kakakku yang selalu menjadi sumber inspirasi, motivasi, dan dukungan dalam setiap langkah hidupku, terima kasih atas kasih sayang, bimbingan, dan semangat yang tak pernah putus, yang membuatku terus berjuang dan percaya diri menghadapi segala tantangan. Semoga skripsi ini dapat menjadi hadiah kecil untuk kalian semua.



MOTTO HIDUP

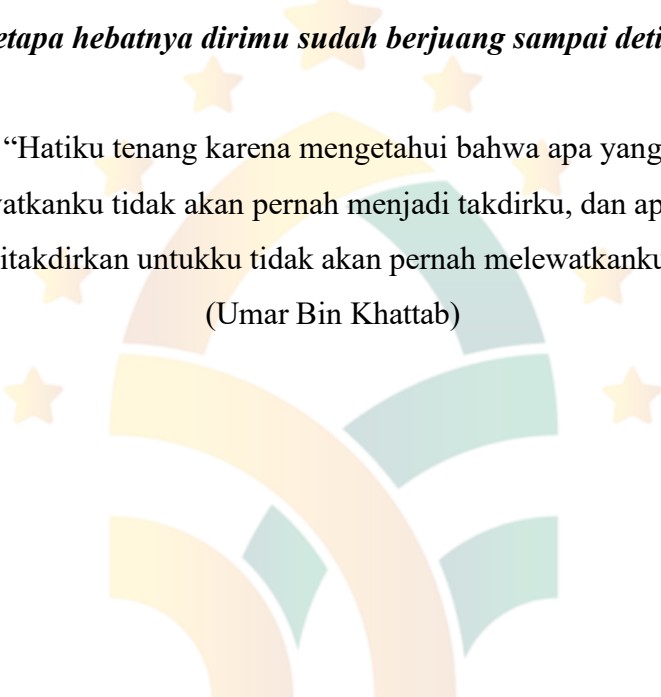
“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Lutfiana Sofie, lahir di Cirebon pada tanggal 27 Januari 2003. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Bakri dan Junaeni. Penulis bertempat tinggal di Blok Karang Jati RT/RW 001/005 Desa Kalisapu Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan penulis:

1. TK Islam Umar Bin Khotob pada tahun 2009
2. SD Negeri 3 Grogol pada tahun 2015
3. MTs NU Putri 3 Buntet Pesantren pada tahun 2018
4. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Kota Cirebon pada tahun 2021

Penulis mengikuti Pendidikan Strata 1 (S-1) dalam program studi Jurusan Ekonomi Syariah (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), penulis mengambil judul **“PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH KBIHU WADI FATIMAH”**. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H dan Ibu Afiqoh Agustin, S.E.I., M.E.Sy.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayahnya berupa ilmu pengetahuan, Kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi berjudul **“PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH KBIHU WADI FATIMAH”** dapat terselesaikan. Shalawat beserta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Penyusunan skripsi ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Program Studi Ekonomi Syariah (EKOS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (UINSSC).

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari beberapa pihak. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
4. Bapak H. Saeful Bakhri, S.E., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Prodi Ekomi Syariah.
5. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H selaku pembimbing I serta Ibu Afiqoh Agustin, S.E.I., M.E.Sy selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, nasehat, bimbingan, dan motivasinya selama penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya dosen Prodi Ekonomi Syariah atas pengajaran dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

7. Cinta pertama saya, Ayahanda tercinta Alm. Bapak Bakri. Beliau hanya sempat menemani penulis selama satu semester dalam perjalanan menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Kepergianmu membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada. Ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau, tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Pak, Alhamdulillah kini penulis sudah menyelesaikan tugas akhir ini, sebuah impian dan keinginanmu yang selalu kau doakan sejak dulu. Walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang tertatih sendiri tanpa kau temani, terima kasih atas segala pengorbanan dan cinta tulus kasih yang diberikan walaupun singkat tapi sangat berarti. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan Bapak di tempat yang paling mulia di sisi-Nya.
8. Pintu surga saya, Ibu Junaeni seseorang yang biasa saya sebut mamah. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku perkuliahan namun beliau senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal Lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga mampu menyelesaikan studinya hingga mampu memperoleh gelar sarjana. Semoga mamah selalu dalam keadaan sehat, Panjang umur dan bahagia selalu.
9. Ketiga kakak tersayang penulis Nur Aisah, Umiyanti, Jamaludin, S.Pd yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, memotivasi dan mendoakan penulis.
10. Sahabat-sahabat perjuangan yaitu Melly Agustin, Nabilah Fiana Putri, Dika Hadiana dan Titi Kumala yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
11. Seluruh teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah khususnya Kelas A, dan KKN 05 Desa Blender yang telah memberikan kegembiraan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
12. Terakhir, terima kasih kepada Wanita sederhana yang memiliki Impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri. Fia. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri

sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri. Fia. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, mengingat segala keterbatasan, kemampuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian berikutnya.

Cirebon, 15 Juni 2025



Lutfiana Sofie
NIM. 2108204019

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
الملخص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Manfaat Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Tinjauan Pustaka	13
1. Teori Kepuasan Konsumen (<i>Satisfaction Theory</i>)	13
2. Harga	14

3. Fasilitas.....	19
4. Kualitas Pelayanan	22
5. Kepuasan Jamaah	26
B. Literatur Review	31
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Pengembangan Hipotesis	38
1. Pengaruh Harga (X1) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah	38
2. Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah (Y)	39
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah (Y)	
.....	40
4. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat	
Kepuasan Jamaah	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
1. Lokasi Penelitian	42
2. Waktu Penelitian	42
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	42
1. Populasi	42
2. Sampel	43
3. Teknik sampling	44
4. Teknik pengumpulan data	45
5. Definisi operasional variabel.....	46
D. Teknik Analisis Data.....	47
1. Uji Instrumen.....	47
2. Uji Asumsi Klasik	49
3. Uji Korelasi Parsial	51
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
5. Uji Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55

1. Profil dan Sejarah KBIHU Wadi Fatimah.....	55
2. Visi dan Misi KBIHU Wadi Fatimah.....	56
3. Struktural KBIHU Wadi Fatimah	57
4. Ketentuan dan Proses Administrasi.....	59
5. Fasilitas yang Disediakan.....	60
B. Karakteristik Responden	60
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	63
C. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reabilitas.....	65
D. Hasil Analisis Data	65
1. Uji Asumi Klasik.....	65
2. Uji Korelasi Parsial	70
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4. Uji Hipotesis.....	73
E. Pembahasan Hasil Penelitian	76
1. Pengaruh Signifikan Harga Terhadap Kepuasan Jamaah.....	77
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah.....	78
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah	80
4. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah	81
BAB V KESIMPULAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Jumlah Penyelenggara PPIU Tahun 2021-2025.....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Jamaah Umroh KBIHU Wadi Fatimah-Rizma Cahaya Utama <i>Tour & Travel</i> Periode Tahun 2023-2024.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KBIHU Wadi Fatimah Periode 2023-2027	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Skala Likert	45
Tabel 3. 2 Definisi Opsional Variabel	46
Tabel 3. 3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas	65
Tabel 4. 8 Uji Normalitas	66
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 11 Uji Linearitas Harga (X1)	68
Tabel 4. 12 Uji Linearitas Fasilitas (X2)	69
Tabel 4. 13 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X3)	69
Tabel 4. 14 Uji Korelasi Parsial	70
Tabel 4. 15 Uji Linear Berganda	72
Tabel 4. 16 Uji T (Parsial)	73
Tabel 4. 17 Uji F (Simultan)	75
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	76