

**PENGARUH ETIKA BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH
(Travel PT. Aswita Alharamain Ramadana kota Cirebon)**

SKRIPSI

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



Oleh :
NURAZKA AMELIA

2108204254

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON (UINSSC)**

1446 H/2025

**PENGARUH ETIKA BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH
(Travel PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon)**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Nurazka Amelia
Nim 2108204254

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (SIBER)
SYEKH NURJATI CIREBON
1446 H/2025 M

ABSTRAK

Nurazka Amelia Nim: 2108204254 “Pengaruh Etika Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Umrah” (Travel PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon)

Haji dan umrah merupakan ibadah yang sangat penting dalam agama Islam, bisnis dalam pengelola haji dan umrah menjadikan beberapa perusahaan untuk menyediakan layanan haji dan umrah yang berkualitas. Dalam era persaingan yang semakin ketat, etika bisnis yang baik dan kualitas pelayanan yang tinggi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, terdapat beberapa permasalahan. Karena kurangnya pemahaman dan penerapan praktik bisnis yang etis oleh penyedia layanan, dapat merusak tingkat kepercayaan dan kepuasan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama’ah umrah.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, dimana populasi yang digunakan yaitu pada jama’ah umrah PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon pada tahun 2023 (Maret - Desember) berjumlah 103 jama’ah. Adapun Teknik yang digunakan dalam pengambilan jumlah sampel yaitu *slovin* diperoleh sampel sebanyak $50,7 = 51$ responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kemudian untuk metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, teknik analisis data menggunakan SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel etika bisnis berpengaruh signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya etika bisnis berpengaruh positif kepada kepuasan jama’ah umrah. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan $0,05 < 0,000$ yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif kepada kepuasan jama’ah umrah. serta hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} 165,534$ dan $F_{tabel} 2,010$ Dan Tingkat signifikan signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya etika bisnis dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan jama’ah umrah.

Kata kunci : Etika bisnis , kualitas pelayanan, kepuasan jama’ah umrah.

ABSTRACT

Nurazka Amelia Nim: 2108204254 “The Effect of Business Ethics and Service Quality on Jama'ah Umrah Satisfaction” (Travel PT. Aswita Alharamain Ramadana Cirebon City)

Hajj and Umrah are very important worship in Islam, the business in managing Hajj and Umrah makes several companies to provide quality Hajj and Umrah services. In an era of increasingly fierce competition, good business ethics and high service quality are key factors in increasing customer satisfaction. However, there are several problems. Due to the lack of understanding and application of ethical business practices by service providers, it can damage the level of trust and satisfaction of pilgrims. This study aims to analyze the effect of business ethics and service quality on Umrah pilgrims' satisfaction.

This study uses a survey method with a quantitative approach, where the population used is the Umrah pilgrims of PT Aswita Alharamain Ramadana Cirebon City in 2023 (March - December) totaling 103 pilgrims. The technique used in taking the number of samples, namely Slovin, obtained a sample of $50.7 = 51$ respondents. The sampling technique in this study used a simple random sampling method. The data used is primary data obtained through distributing questionnaires. Then for the analysis method used is multiple regression analysis, data analysisic techniques using SPSS version 26.

The results of this study indicate that the business ethics variable has a significant effect of $0.000 < 0.05$, which means that business ethics has a positive effect on the satisfaction of Umrah pilgrims. The service quality variable has a significant value of $0.05 < 0.000$, which means that service quality has a positive effect on the satisfaction of Umrah pilgrims. and the results of the F test show that $F_{hitung} 165.534$ and $F_{table} 2.010$ and a significant level of significance of $0.000 < 0.05$, meaning that business ethics and service quality together have an impact on the satisfaction of Umrah pilgrims.

Keywords: Business ethics, service quality, Umrah pilgrims satisfaction.

المخلص

نورازكا أميليا نيم: ٢٠٢٤.٨.٢١ "تأثير أخلاقيات العمل وجودة الخدمة على رضا المعتمرين عن العمرة" (سفر شركة أسويتا الحرمين رامادانا مدينة سيريبون)

الحج والعمرة من العبادات المهمة جداً في الإسلام، والعمل في إدارة الحج والعمرة يجعل العديد من الشركات تقدم خدمات الحج والعمرة بجودة عالية. في عصر تتزايد فيه المنافسة الشرسة، فإن أخلاقيات العمل الجيدة وجودة الخدمة العالية هما عاملان رئيسيان في زيادة رضا العملاء ومع ذلك، هناك بعض المشاكل. فنظراً لعدم فهم وتطبيق الممارسات التجارية الأخلاقية من قبل مقدمي الخدمات لأخلاقيات العمل، يمكن أن يضر ذلك بمستوى ثقة ورضا الحاج. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير أخلاقيات العمل وجودة الخدمة على رضا المعتمرين.

تستخدم هذه الدراسة أسلوب المسح باستخدام المنهج الكمي، حيث إن مجتمع الدراسة المستخدم هو المعتمرين في مدينة أسويتا الحرمين الشريفين في مدينة سيريبون في عام ٢٠٢٣ (مارس - ديسمبر) والبالغ عددهم ١٠٣ معتمرين. الأسلوب المستخدم في أخذ عدد العينات هو سلوفين تم الحصول على عينة من ٥٠,٧ = ٥١ مبحوثاً استخدمت تقنية أخذ العينات في هذه الدراسة أسلوب أخذ العينات العشوائية البسيطة. البيانات المستخدمة هي بيانات أولية تم الحصول عليها من خلال توزيع الاستبيانات. ثم بالنسبة لأسلوب التحليل المستخدم هو تحليل الانحدار المتعدد، وتقنيات تحليل البيانات باستخدام الإصدار ٢٧ من برنامج الدراسات الاجتماعية.

٠,٠٥، مما يعني أن < ٠,٠٠٠ تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن متغير أخلاقيات العمل له تأثير معنوي بنسبة < ٠,٠٥ أخلاقيات العمل لها تأثير إيجابي على رضا المعتمرين. كما أن متغير جودة الخدمة له قيمة معنوية ٠,٠٥، مما يعني أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي على رضا المعتمرين، وتظهر نتائج اختبار (ف) أن متغير أخلاقيات العمل وجودة الخدمة معاً لهما تأثير إيجابي على رضا المعتمرين، وتظهر نتائج اختبار (ف) أن ٠,٠٥، مما يعني أن أخلاقيات العمل < متغير (ف) ١٦٥,٥٣٤ و (ف) ٢,٠١٠ وبمستوى دلالة معنوية ٠,٠٠٠. وجودة الخدمة معاً لهما تأثير على رضا المعتمرين.

الكلمات المفتاحية أخلاقيات العمل، جودة الخدمة، رضا المعتمرين

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI

**PENGARUH ETIKA BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMA'AH UMRAH TRAVEL
(PT. ASWITA ALHARAMAIN RAMADANA KOTA CIREBON)**

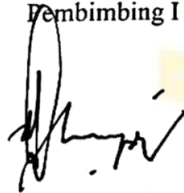
Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh :

Nurazka Amelia
NIM: 2108204254

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. H. Didi Sukardi, M.H.

NIP: 196912262009121001

Pembimbing II



Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP: 197311252014111002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



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

NIP : 19731225 2007 1 022

NOTA DINAS

Kepada: Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Asslamualiakum warahmatullahi wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, dan arahan, koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Nurazka Amelia dengan Nim:210820 4254 dengan judul “Pengaruh Etika Bisnis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama’ah Umrah Travel (PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon)” kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Cirebon untuk di Munaqosyahkan.

Wasalamualikum warahmatullah wr.wb

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Didi Sukardi, M.H.

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP: 196912262009121001

NIP: 197311252014111002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



H. Achmad George Bisthomi, Lc., M.Ag

NIP: 19731223 2007 1 022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH ETIKA BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA’AH UMRAH TRAVEL (PT. ASWITA ALHARAMAIN RAMADANA KOTA CIROBON**”, oleh **NURAZKA AMELIA** dengan NIM: **2108204254**, telah diajukan dalam siding *munaqosah* Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada Kamis, 15 Mei 2025

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



H. Achmad Olong Bushomi, Lc., M.Ag

NIP: 19731223 200701 1 022

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.

NIP: 19731125 201411 1 002

Penguji I

Ila Navilah, S.Sos., M.E.Sy

NIP: 19860223 201710 4 001

Penguji II

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si

NIP: 1973034 200701 1002

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurazka Amelia
NIM : 2108204254
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 07 September 2003
Alamat : Jl. Pesantren No 22 Rt.02/Rw.03 Karang malang
Ketanggungan Brebes

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH ETIKA BISNIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA’AH UMRAH TRAVEL (PT. ASWITA ALHARAMAIN RAMADANA KOTA CIREBON)**” 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 ini.

Cirebon, 13 Februari 2025

Yang menyatakan



Nurazka Amelia
Nim 2108204254

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, memudahkan serta ketekunan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini. *Bismillahirrahmanirrahim* skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua orang tua, keluarga besar saya, yang selalu memberikan kasih sayang, segala dukungan, motivasi dan doa-doa terbaik untuk saya. Karya sederhana ini sebagai tanda bakti dan sara terimakasih untuk segala doa dan dukungan yang tak mungkin saya balas. Semoga karya ini menjadi langkah awal saya untuk membahagiakan dan membanggakan kalian semua.

Terima kasih Abah dan Mamah yang selalu mengusahakan segala yang terbaik untuk anak-anaknya. Semoga apa yang telah kalian usahakan agar saya menyelesaikan studi ini dapat saya balas suatu saat nanti dan semoga segala kebaikan yang kalian lakukan mendapat balasan juga dari Allah SWT. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. H.Didi Sukardi, MH dan bapak Dr.H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa bantuan dan arahan Ibu dan Bapak, penulis tidak akan dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesungguhannya”

(QS. Albaqorah: 286)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya PROSES itu paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Edwar Satria)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Nurazka Amelia, lahir di Brebes pada tanggal 07 September Afifah. Penulis tinggal di Jln. Pesantren no 22 Rt.02/ Rw.03 Karang Malang Ketanggungan Brebes.

Jenjang Pendidikan yang di tempuh yaitu:

1. Tk Negri Pembina (2007-2009)
2. SD Negri Ketanggungan 04 (2009-2015)
3. SMP IT Alfalah (2015-2018)
4. MA Mambaul Ma'arif Mualimin Mualimat (2018-2021)

Penulis menempuh pendidikan S-1 pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“Pengaruh Etika Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jam’ah Umrah Travel (PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon)”** di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H.dan Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri,S.E.,M.Si Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebesar-besarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah, ungkapan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-nya kepada penulis sehingga dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi ini sesuai dengan apa yang diharapkan dan waktu yang tepat. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah SWA, keluarga dan para sahabat yang telah memberikan penerangan bagi umat islam, semoga kita senantiasa menjadi umatnya yang mendapatkan syafaatnya hingga di yaumul akhir, Aamiin.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Etika Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Umrah Travel PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon”** disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Segala syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling penulis. Oleh karena itu dengan ketulusan hati serta iringan doa dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

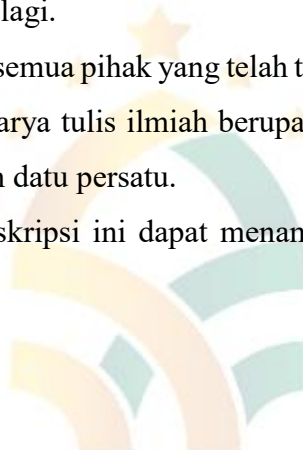
1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sekaligus dosen pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran dan arahan kepada penulis dalam Menyusun serta menyelesaikan tugas, akhir karya penulis ilmiah berupa skripsi ini. Terimakasih banyak atas waktu, pikiran dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis dengan Ikhlas selama ini.
3. Bapak H. Achmad Otong Bushtomi, Lc.M.Ag. selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri SE,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah mendidik, memotivasi, membimbing memberi saran dan arahan kepada penulis dalam Menyusun serta menyelesaikan tugas, akhir karya

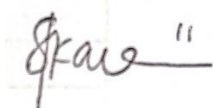
- penulis ilmiah berupa skripsi ini. Terimakasih banyak atas waktu, pikiran dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis dengan Ikhlas selama ini.
5. Seluruh dosen dan staff jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu. Terimakasih atas didikan dan dedikasinya selama perkuliahan selama ini.
 6. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih banyak untuk kedua orang tua tercinta Abah H.Masruri Tohir dan Mamah Hj. Afifah orang tua hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia ini. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih Selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih banyak atas doa dan dukungan abah dan mamah saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi harus selalu ada setiap perjalanan dan pencapaian hidaup saya. Iloveyou more.
 7. Keluarga besar penulis yang selalu mendukung memotifasi dan mendoakan penulis. Terimakasih atas segala usaha,waktu, dukungan dan doa yang diberikan.
 8. Keluarga besar PT. Aswita Alharamain Ramadana Kota Cirebon Penulis ucapkan terimakasih banyak khususnya kepada bapak H. Dodon Romadon selaku pemilik Travel Haji & Umrah PT. Aswita Alharamain Ramadana yang telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian, serta tidak lupa kepada karyawan Teh Riska Amelia yang telah membantu dalam mengumpulkan data para jama'ah untuk penelitian skripsi.
 9. Sahabat-sahabat selama masa perkuliahan Fitri Novianti, Fitria Ningsih, Tsania Zahra, Loviana Sari, Siti Mufadilah, Bidari Oktavyani, Silvyani Salsabila. Terimakasih telah membuat kehidupan di perkuliahan terasa begitu cepat dan penuh kebahagiaan. Terimakasih telah mendengarkan, memberi bantuan dan hiburan selama penulis Menyusun skripsi ini.
 10. Teman- teman Ekonomi Syariah Kelas F yang telah memberikan kenangan dan pengalamannya serta kemudahan dalam setiap Langkah dalam setiap Langkah dan kesuksesan yang terus menyertai di masa depan.

11. Terakhir terimakasih kepada Wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepala, sang penulis karya tulis ini yaitu saya sendiri Nurazka Amelia. Atas kerja keras dan semangatnya yang tidak menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah melewati lika-liku dalam kehidupan sekarang ini. Terimakasih kepada jiwa dan raga yang masih waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Pada akhirnya bisa berada di fase yang sekarang ini. Untuk kedepannya raga yang kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerja sama untuk berkembang menjadi pribadi yang jauh lebih baik lagi.
12. Terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu penulis Menyusun karya tulis ilmiah berupa skripsi ini namun tidak dapat penulis menyebutkan satu persatu. Akhir kata semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat untuk orang lain.

Cirebon 13, Februari 2025

Penulis


UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
NURJATI CIREBON



Nurazka Amelia

Nim 2108204254

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
الملخص.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PEDOMAN TRASLITERI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Terori	11
B. Literature Review	21
C. Kerangka Konseptual	27
D. Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Metodologi Penelitian	31
B. Populasi Dan Sempel.....	33
C. Definisi Operasional Variable Penelitian.....	35
D. Teknik Analiaais Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran umum objek penelitian.....	43
B. Struktur Organisasi PT. Aswita Alharamain Ramadana	45
C. Gambaran Umum Responden.....	48
D. Distribusi Frekuensi	49
E. Uji Instrumen Penelitian.....	57
F . Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	73
C. Implikasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN- LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 5 provinsi jama'ah umrah terbanyak di indonesia.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Jama'ah umrah tahun 2023	6
Tabel 3. 1 Jumlah Jama'ah umrah tahun 2023	33
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan usia	49
Tabel 4. 3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	49
Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi Etika Bisnis (X1).....	50
Tabel 4. 5 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan (X2)	52
Tabel 4. 6 Distribusi frekuensi Kepuasan Jama'ah Umrah (Y)	54
Tabel 4. 7 Uji validitas Etika Bisnis	57
Tabel 4. 8 Uji validitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4. 9 Uji validitas Kepuasan Jama'ah Umrah	58
Tabel 4. 10 Uji Realibilitas.....	60
Tabel 4. 11 Uji Normalitas	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik jama'ah umrah Indonesia tahun 2019-2023	2
Gambar 2. 1 Karangka Konspektual	28
Gambar 3. 1 Struktur organisasi PT. Aswita Alharamain Ramadana.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	99
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	100
Lampiran 4 Hail Uji	101
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian	102
Lampiran 6 SK Penelitian	103
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	102
Lampiran 8 Dokumentasi	105

