

PENGARUH LITERASI MANASIK UMRAH DAN PELAYANAN TERHADAP KELANCARAN DAN KEPUASAN JAMA'AH DI PT. DPRIADI BAROKAH UTAMA MATARAM

Oleh:

Dewi Mirnasari

Mahasiswa Universitas Islam Negeri Mataram

Email: 200305093.mhs@uinmataram.ac.id

Abstract: This research aims to find out whether there is an influence of literacy and Umrah ritual services on the smoothness and satisfaction of congregational worship at PT. Dpriad Barokah Utama Mataram. The research method in this research uses a quantitative approach and is a population study with 30 respondents. The data collection technique used in this research uses questionnaires and the data analysis technique in this thesis uses Validity Test, Reliability, Classical Assumption Test, Simple Regression Analysis and Multiple Regression Analysis. Based on the results of multiple linear regression analysis, it is known that there is no positive and significant influence between literacy and Umrah ritual services on the smoothness of congregational worship at PT. Dpriad Barokah Utama Mataram. This is proven by the results of the f test which simultaneously obtained a calculated f value of 0.28 with a significance level of 0.972. The value of F_{table} is 3.34, therefore the value of $f_{count} < f_{table}$. Meanwhile, the influence of literacy and Umrah ritual services on congregational worship satisfaction with a significance level of 0.005 and an F value of 6.460. The f table value is 3.34. The large influence of literacy and service on congregational worship satisfaction, with the results of a coefficient of determination of 32.4% and 67.6%, is influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: *Literacy, Service, Smoothness, Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran dan kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriad Barokah Utama Mataram. Metode penelitian dalam riset ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dan merupakan penelitian populasi dengan 30 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner serta teknik analisis data dalam skripsi ini menggunakan Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Sederhana dan Analisis Regresi Berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diketahui tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriad Barokah Utama Mataram. Hal ini dibuktikan dari hasil uji f secara simultan diperoleh nilai f_{hitung} 0,28 dengan taraf signifikan 0,972. Nilai F_{tabel} 3,34 oleh karena itu nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$. Sedangkan pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah dengan tingkat signifikansi sebesar

0,005 dan nilai F_{hitung} 6,460. Nilai f_{tabel} 3,34. Besar pengaruh literasi dan pelayanan terhadap kepuasan ibadah jama'ah, dengan hasil *koefisien determinasi* sebesar 32,4% dan 67,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Literasi, Pelayanan, Kelancaran, Kepuasan

A. Pendahuluan

Literasi merupakan keahlian seseorang dalam menggunakan keterampilan dan potensi dalam mengelolah dan memahami aktivitas membaca. Literasi ialah perihal yang sangat penting sebab mencerminkan maju atau tidaknya peradaban dalam setiap Negeri. Menurut UNESCO Januari Tahun 2020, dimana Indonesia saat ini menempati urutan kedua terendah soal literasi, dimana atensi baca dari setiap warga Indonesia hanya 0,001%, melihat dari problematika ini berarti cuma terdapat satu warga yang membaca dari seribu penduduk yang ada di Indonesia.¹

Dinamika literasi di Indonesia memanglah wajib ditingkatkan terutama digolongan pemuda serta mengurangi kebiasaan warga Indonesia dalam kurangnya minat terhadap membaca.² Khususnya untuk para calon jama'ah umrah yang tentu akan melakukan praktek manasik umrah dimana hal itu sangat diperlukan dalam meningkatkan literasi serta kephahaman yang lebih tentang manasik umrah bagi calon jama'ah.³

Pengelolaan bimbingan manasik umrah merupakan suatu bagian dari pembinaan, pelayanan, serta proteksi terhadap jama'ah yang menjadi kewajiban pemerintah seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Secara independen sangat dibutuhkan tingkatan pengetahuan, pemahaman, serta wawasan tentang ibadah umrah dari bermacam aspek sehingga memperoleh ibadah umrah yang mabrur dan bisa mencerminkan dalam perilaku sehari-hari.⁴

Literasi manasik digital untuk jama'ah umrah telah disediakan oleh kementrian agama, dimana kementrian agama sudah mempersiapkan konten manasik didalamnya yaitu dengan terdapatnya tuntunan manasik umrah, dzikir, dan ringkasan do'a manasik umrah. Kemajuan digitalisasi bila tidak diterapkan dengan bijak bisa memberikan dampak positif sekaligus petaka untuk para calon jama'ah yang hendak melakukan literasi manasik umrah. Bersumber dari firman Allah Swt QS. Al-Baqarah [2]: 151.

¹ Friska Indria Nora, "Starategi Mahasiswa dalam Menyelesaikan Masalah Literasi di Daerah 3T". *Akrab*, Vol. 12, Nomor 1, Mei 2021, hlm. 42.

² Endang Sumarti, "Penanaman Dianamika Literasi Pada Era 4.0". *Literasi*, Vol. 4, Nomor 1, April 2020, hlm. 59.

³ Wardatul Fadillah, "Pengaruh Kualitas Bimbingan Ibadah Manasik Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada Pt. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung", (*Skripsi*, FDIK Jakarta 2015), hlm. 3.

⁴ Sumuran Haradap, dkk, *Manajemen Penyelenggara Haji Indonesia*. Jakarta: Cetakan Pertama, 2016.

كَمَا أَرْسَلْنَا فِيكُمْ رَسُولًا مِّنْكُمْ يَتْلُوا عَلَيْكُمْ آيَاتِنَا وَيُزَكِّيكُمْ وَيُعَلِّمُكُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُعَلِّمُكُم مَّا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ⁵

*“Sebagaimana Kami telah mengutus kepadamu seorang Rasul (Muhammad) dari (kalangan) kamu yang membacakan ayat-ayat Kami, menyucikan kamu, dan mengajarkan kepadamu Kitab (Al-Qur'an) dan Hikmah (Sunnah), serta mengajarkan apa yang belum kamu ketahui”.*⁶

Pelaksanaan ibadah umrah tidak lepas dari manasik umrah. Manasik umrah baik berupa pelatihan dan penerapan ibadah umrah yang diberikan kepada calon jama'ah umrah dengan tujuan diadakannya manasik umrah supaya calon jama'ah sanggup menguasai metode serta ketentuan dalam penerapan ibadah umrah.⁷

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan serta menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jama'ah haji maupun umrah.⁸

Pelayanan yang baik dan berkualitas dari penyelenggara umrah juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan dan kelancaran jama'ah dalam menjalankan ibadah umrah. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan jama'ah rasa aman, nyaman, dan terjamin dalam menjalankan ibadah umrah. Pelayanan manasik umrah yang baik merupakan tanggung jawab sepenuhnya pihak PT. Dpriad Barokah Utama Mataram sebagai penyelenggara bimbingan manasik umrah tersebut.

Pelayanan yang baik dan berkualitas yang diberikan oleh PT. Dpriad Barokah Utama Mataram selain untuk membuat para jama'ah merasa aman, nyaman dan puas, PT. Dpriad Barokah Utama Mataram dari segi aspek bisnis ingin memenangkan persaingan dalam usaha bisnis Travel yang ada, maka perusahaan PT. Dpriad Barokah Utama Mataram menerapkan manajerial yang bermutu di berbagai aspek untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada jama'ah, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen pemasaran, manajemen risiko, dan manajemen keuangan.⁹

Kelancaran dan kepuasan jama'ah dalam melaksanakan ibadah umrah dipegaruhi oleh bermacam aspek, termasuk literasi manasik umrah serta mutu pelayanan yang diberikan oleh PT.

⁵QS. Al-Baqarah [2]: 151

⁶ Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al Quran Tejemahan*, (Jakarta: Lajnah Pentasihan Musnaf Alquran, 2019).

⁷ Sri Wulandari, “Pengaruh Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Terhadap Pemahaman Ibadah Haji di Kota Parepare”, (*Skripsi*, FUSA IAIN Parepare, Parepare 2019), hlm.2.

⁸ Departemen Agama, Undang-Undang Tahun 2008, “*Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*”, pasal 6.

⁹ Vini Alvionita Ismi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jama'ah Umrah Terhadap Loyalitas Jamaah di PT. Multazam Wisata Agung Medan”, (*Skripsi*, Fakultas Sosial Sains UNPAB Medan, Medan, 2019), hlm.1.

Dpriadi Barokah Utama Mataram. Dimana literasi manasik umrah mengambil peran penting dalam membantu jama'ah memahami dan menerapkan tata cara ibadah umrah dengan baik dan benar. PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram sangat memperhatikan dan memfasilitasi calon jama'ah dengan adanya pembekalan yang dilakukan yaitu dengan mengadakan seminar bersama sebelum melakukan manasik umrah sehingga calon jama'ah mengerti mengenai manasik umrah yang hendak dijalani.

Menyimak dari tabiat penduduk Indonesia pada saat ini, laju keberangkatan umrah mulai lancar tidak seperti Tahun sebelumnya dan banyak sekali faktor yang menyebabkan masyarakat ingin berkali-kali melakukan kegiatan ibadah umrah, karena umrah merupakan suatu ibadah yang dapat dilakukan oleh umat muslim kapan saja tanpa adanya ketentuan waktu tertentu, berbeda dengan haji merupakan ibadah yang menyengaja mengunjungi Baitullah yang dilakukan satu kali seumur hidup.¹⁰ Dengan adanya PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram para calon jama'ah ingin kembali menggunakan jasa yang di berikan oleh pihak Travel, melihat dari segi pelayanan dan kepuasan jama'ah dalam menggunakan jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram merupakan perusahaan yang telah mendapatkan izin baik bergerak dalam bidang Travel haji dan umrah yang dimana Travel ini sudah berdiri sejak tahun 2020 hingga saat ini dan sudah mampu memberangkatkan jama'ah umrah sebanyak 150 orang jama'ah dari tahun 2020-2023. PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram bukan hanya menjadikan Travel haji dan umrah sebagai orientasi bisnis belaka, melainkan supaya jama'ah memang berniat beribadah bukan hanya untuk jalan-jalan dan harus sesuai dengan yang diajarkan Rasulullah Saw. Perusahaan ini bukan satu-satunya atau pertama yang bergerak dalam bidang Travel haji dan umrah tetapi banyak perusahaan lain yang sejenis dengan perusahaan ini tetapi yang menjadi pembeda antara Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dengan pihak Travel lain dimana PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram berkomitmen untuk memberikan literasi dan kualitas pelayanan yang prima dengan profesional dan amanah.

PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram adalah salah satu perusahaan Travel yang berkomitmen terhadap literasi manasik umrah dimana perusahaan ini memastikan setiap individu mendapatkan pemahaman mendalam tentang manasik umrah melalui program literasi yang komprehensif. Selain itu pelayanan di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram didesain untuk menjaga kelancaran dan kepuasan jama'ah, termasuk dalam hal akomodasi, transportasi, dan panduan spiritual. Dengan demikian, perusahaan berperan penting dalam memastikan pengalaman umrah yang berkesan dan memenuhi harapan setiap jama'ah.

Keberhasilan PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dapat dilihat dari segi pelayanan umrah yang berkualitas yang diberikan kepada jama'ah sangat tergantung pada tingkat literasi manasik umrah dan pelayanan yang diberikan terhadap jama'ah umrah. Semakin bagus tingkat

¹⁰ Ibid., hlm. 4.

literasi manasik umrah dan semakin sempurna pelayanan yang diberikan, maka semakin lancar dan memuaskan juga pelaksanaan ibadah umrah yang dilakukan oleh jama'ah.

Oleh karena itu, penelitian mengenai “Pengaruh Literasi Manasik Umrah Dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram” dapat meningkatkan kualitas layanan umrah yang diberikan, dan meningkatkan kepuasan jama'ah.

B. Kajian Teori

1. Pengertian Pengaruh

Menurut Scott dan Mitcell dalam Sukanto dan Hani, pengaruh merupakan suatu transaksi sosial dimana seseorang atau sekelompok orang yang lain untuk melakukan sesuai dengan harapan mereka yang mempengaruhi.¹¹

2. Literasi

Literasi dalam arti sempit merupakan kemampuan inividu dalam membaca dan menulis, melainkan meliputi kontinum pembelajaran yang memungkinkan individu dapat mencapai tujuan hidup mereka, mengembangkan pengetahuan dan potensinya serta partisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial mereka.

Menurut Gee dan Health, literasi bukan hanya sebagai pembatasan buta akasara, namun sebuah praktik sosial yang melibatkan aktifitas berbicara, menulis, membaca, menyimak dalam proses produksi ide, dan mengkontuksi makna yang terjadi dalam kontek budaya yang spesifik.¹²

3. Manasik Umrah

Manasik umrah merupakan serangkaian tata cara ibadah yang harus dilakukan umat muslim yang hendak melaksnakan ibadah umrah, dimana termasuk didalamnya persiapan doa-doa, yang dianjurkan selama perjalanan ibadah tersebut.

Ibadah umrah merupakan suatu ibadah dengan cara menyengaja mengunjungi baitulah dengan tujuan melakukan ibadah karena Allah SWT. Ibadah umrah hukumnya wajib dan dapat di lakukan kapan saja tanpa adanya ketentuan waktu berbeda dengan haji yang harus bahkan wajib dilakukan sekali seumur hidup.

Adapun syarat-syarat wajib umrah sama dengan syarat wajib haji. Syarat-syarat wajib umrah diantaranya:

a. Beragama islam

¹¹ Sukanto Reksohadiprojo dan Hani Handoko, *Organisasi Perusahaan Edisi Ke-2*, (Yogyakarta:BPFE, Tahun.1999), hlm. 124.

¹² Frita Dwi Lestari, dkk, "Pengaruh Budaya Lietasi Terhadap Hasil Belajar Ipa di Sekolah Dasar", *Jurnal Balicedu*, (Vol.5, No. 6, Tahun.2021), hlm.5089.

- b. Baligh (mencapai umur dewasa). Dengan demikian haji dan umrah tidak diwajibkan kepada anak yang belum menyampai usia baligh.
- c. Berakal, dimana orang tidak sehat akalnya tidak diperkenankan melaksanakan ibadah umrah maupun haji.
- d. Merdeka (bukan budak)
- e. Mampu, yaitu mampu dalam segi jasmani, rohani, ekonomi dan ekamanan.

Adapun rukun-rukun umrah dimana ulama menerapkan lima perkara rukun umrah yaitu:

- a. Niat umrah yaitu dengan memakai pakaian ihram dari miqat. Miqat yamani bagi jama'ah umrah adalah sepanjang tahun. Adapun miqat makani bagi jama'ah umrah yang dari Madinah, maka harus berniat umrah dan miqat Bir Ali. Sedangkan bagi jama'ah umrah yang sudah berada di Mekah atau penduduk Mekah maka ketika akan melaksanakan Umrah harus mengambil miqat di Ji'ranah atau Tan'im.
- b. Melaksanakan tawah tujuh putaran mengelingi Ka'bah.
- c. Sa'I antara Shafa dan Marwah.
- d. Tahallul.
- e. Tertib.

4. Pelayanan

Pelayanan merupakan “bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*)”.¹³ Kualitas pelayanan menjadi bagian dari strategi untuk memiliki peranan yang sangat besar bagi keberhasilan suatu perusahaan

Pada umumnya kualitas pelayanan dapat didefinisikan indikatornya dalam lima karakteristik yaitu (*Tangibles*) merupakan adanya bukti langsung perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak luar. (*Reliability*) adalah keadaan atau kemampuan untuk menunjukan janji dengan segera dan memuaskan.¹⁴ (*Responsiveness*) adalah tanggapan untuk memberikan layanan yang terbaik. (*Assurance*) adalah kepastian, keyakinan atau kemampuan untuk memberikan jaminan pelayanan. Kualitas pelayanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuntungan perusahaan.

- a. *Tagibles* (Bukti Langsung)

¹³ Rully Tri, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”, *“Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan”*, (Vol. 4, No. 2, Tahun .2010), hlm.164.

¹⁴ Zurni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 16, No. 5, Tahun. 2006), hlm. 29.

Tangibles merupakan salah satu indikator yang diperhatikan di dalam variabel kualitas pelayanan. *Tangibles* adalah sebuah bukti langsung yang bisa dilihat. *Tangibles* meliputi personil, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi pelayanan.¹⁵

Tampilan fisik pelayanan atau *Tangible* yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pemberi jasa.

b. *Reliability* (Keadaan Atau Kemampuan)

Reliability merupakan pengukuran kualitas pelayanan secara kehandalan pegawai atau karyawan.¹⁶ Reliability merupakan komponen yang menunjukkan kemampuan pelayanan secara benar dan sesuai dengan penjelasan sebuah perusahaan.

Reliability berkaitan dengan “kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati”¹⁷. Dimensi ini sangat penting bagi sebagian pelanggan, sehingga mereka bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melaksanakan transaksi seperti yang dijanjikan.

c. *Responsive* (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga.¹⁸ Apabila pelanggan merasa puas, maka konsumen akan kembali untuk membeli ulang serta merekomendasikan kepada orang lain untuk mencoba membeli di tempat tersebut.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.¹⁹ Komponen ini merupakan sebuah jaminan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

¹⁵ Edy Haryanto, “Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”, *Jurnal EMBA*. (Vol. 6, No. 2, Tahun. 2013), hlm. 751.

¹⁶ Edy Haryanto, “Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”, *Jurnal EMBA*, (Vol. 3, No. 1, Tahun. 2013), hlm. 751.

¹⁷ Marlius, Doni. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE KBP”, *Jurnal Iptek Terapan*, (Vol. 12, No. 2, Tahun. 2017), hlm. 118.

¹⁸ Marlius, Doni. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE KBP”, *Jurnal Iptek Terapan*, (Vol. 12, No. 2, Tahun. 2017), hlm.119.

¹⁹ Edy Haryanto, “Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”, *Jurnal EMBA*. (Vol. 6, No. 6, Tahun. 2013), hlm.751.

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan tersebut mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau kerugian.

5. Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah sebuah penilaian terhadap pelayanan kerja yang diharapkan konsumen kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa akan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dengan harapannya.²⁰

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan diaman kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Tingkat perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk layanan yang dipersepsikan terhadap yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap perbedaan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah menggunakannya.²¹ Konsumen selalu menilai produk yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

a. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan objek yang berwujud maupun tidak berwujud yang dapat dibeli oleh konsumen. Kualitas produk adalah sekumpulan ciri-ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi untuk memenuhi kebutuhan.

Kualitas produk menjadi faktor penting yang dalam menciptakan kepuasan pelanggan, kualitas produk merupakan faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan penilaian dan pemakaian terhadap suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik, maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap sesuatu akan terpenuhi, kualitas produk dapat digunakan dalam mengembangkan kepuasan pelanggan.²²

b. Kesesuaian Kualitas

²⁰ Tony Sintijak, *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm.6.

²¹ Tony Sitinjak, “*Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*”. (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm.6.

²² Deni, Edwin, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, (Vol. 2, No. 3, Tahun. 2013), hlm. 2.

Kesesuaian kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²³

Terdapat elemen utama yang terdapat pada kesesuaian kualitas produk yaitu produk dan jasa bebas dari kerusakan atau cacat dan mampu melengkapi kebutuhan pelanggan. Kesesuaian kualitas suatu produk yang memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan. Kepercayaan konsumen dapat dipengaruhi melalui kesesuaian kualitas yang baik.

c. Citra Merek dan *Brand*

Citra merek adalah nama, lambing, tanda, istilah atau kombinasi yang dipakai untuk memperkenalkan suatu produk atau jasa. Dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan perusahaan harus memperhatikan citranya supaya pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan dalam menggunakan produk atau jasa tersebut.

Citra perusahaan merupakan kredibilitas yang berkenaan dengan tingkat dimana konsumen percaya bahwa perusahaan dapat mendesain dan mengirimkan produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.²⁴

d. Biaya

Adelina menjelaskan bahwa, “biaya mutu produk atau biaya kualitas adalah kegiatan mengidentifikasi semua biaya yang timbul berkaitan dengan upaya mengubah produk bermutu buruk (*bad quality product*) menjadi produk bermutu baik (*good quality product*).²⁵

Menurut Anik, “biaya kualitas berkaitan dengan dua sub kategori dari aktivitas yang berkaitan dengan kualitas, yaitu aktivitas control dan aktivitas gagal”. Aktivitas control adalah aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk menghindari dan mendeteksi kualitas buruk.²⁶

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam riset yang dikaji peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan riset yang menjelaskan

²³ Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya Pada Terbentuknya Word Of Mouth di Perumahan Madani Group Jabodetabek”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, (Vol. 2, No. 3, Tahun. 2013), hlm. 86.

²⁴ Melfa, Budi, “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, Tahun. 2013), hlm.302.

²⁵ Kiki Adelina “Pengaruh Kualitas terhadap Produk Rusak pada CV. Ake Abadi”. *Jurnal EMBA*, (Vol. 1 No. 3), hlm 323.

²⁶ Anik, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening”, *Jurnal Buletin Ekonomi*, (Vol. 11, No. 1, Tahun. 2013), hlm. 6

tentang bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengujian hipotesis. Jenis riset yang digunakan peneliti ialah jenis penelitian kuantitatif atau penelitian survei yaitu riset yang menggunakan kuesioner sebagai alat dalam penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini dimana populasi adalah sekumpulan objek penelitian yang ditentukan oleh peneliti sendiri.²⁷ Sehingga peneliti mengambil populasi dalam riset ini berupa data jama'ah yang telah melaksanakan ibadah umrah di Tahun 2023 sebanyak 30 jama'ah tanpa menggunakan sampel penelitian di karena jumlah populasi yang sedikit maka peneliti tidak menggunakan sampel melainkan hanya menggunakan populasi karena populasi merupakan keseluruhan dari sampel.

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini dimana terdiri dari 2 variabel bebas dan 2 variabel terikat diantaranya literasi (X1), pelayanan (X2), dan kelancaran (Y1), kepuasan (Y2). Proses pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan dan menyebarkan angket untuk mendapatkan data hasil penelitian dari responden. Dengan penilaiannya menggunakan skala *likert* dan diterjemahkan secara statistik

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram Jl. Dr. Soetomo No. 2 Blok. 4 Gang Setia Kawan Karang Baru Mataram.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji hipotesis (uji t sederhana), dan uji f (simultan).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan keakuratan alat ukur dan memberikan informasi yang tepat tentang variabel yang diukur.¹³ Percobaan ini dilakukan untuk melihat keabsahan alat riset agar memberikan informasi yang saksama mengenai variabel yang diukur. Uji coba validitas dengan cara mengukur skor jumlah pertanyaan dengan jumlah total variabel. Rumus: ²⁸

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}^{15}$$

r_{xy} : koefisien korelasi suatu butir/item Y:

Skor Total n: jumlah Data X: Skor Suatu

Butir

²⁷ Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitian Sosial*, (Mataram: Sanabil, 2021), hlm.

²⁸ Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitian Sosial*, hlm. 21. ¹⁵

Ibid., hlm. 22. ¹⁶ Ibid.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas menurut Suharismi Arikunto yang di kutip oleh Ahyar:¹⁶

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan berkorelasi signifikan (dinyatakan valid).
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan tidak berkorelasi signifikan (dinyatakan tidak valid).
- **Uji Reabilitas**

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengevaluasi keadaan dalam suatu instrumen untuk mengukur fenomena yang sama secara konsisten. Uji reabilitas merupakan analisis penilaian yang mempunyai reabilitas tinggi, dimana pengukuran mampu memberikan data yang konsisten.²⁹ Uji reabilitas dalam penelitian yang dikaji peneliti menggunakan uji tes-restes yaitu dengan melakukan uji coba instrumen beberapa kali.¹⁸ Jika koefisien yang digunakan $>0,60$ tingkat reliabilitas suatu instrument dikatakan semakin tinggi.

Rumus:³⁰

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

r_x = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan $\sum \sigma_t^2$ =

jumlah varian skor tiap item

σ_t^2 = varian total

c. Uji Asumsi Klasik

Dalam uji asumsi klasik merupakan suatu metode yang digunakan dalam analisis penelitian dengan model regresi berganda untuk menentukan apakah model tersebut memenuhi asumsi klasik atau tidak³¹. Dengan melakukan uji asumsi klasik peneliti dapat mengetahui analisis dapat diandalkan dan akurat.

Rumus:

$$t_{ht} = \frac{r \cdot n - 2}{\sqrt{1 - r^2}} \text{ keterangan:}$$

²⁹ Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitian Sosial*,....., hlm. 24. ¹⁸

Ibid., hlm. 24.

³⁰ Ibid., hlm. 27.

³¹ Muhammad Saiful Fahmi, "Pengaruh Perhatian Orang Tua dan Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Melalui Motivasi Belajarsiswa MA Mazro'atul Huda Wonorwnggo Kabupaten Demak", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi UNES, Semarang 2015), hlm. 74.

r = koefisien kolerasi

n = jumlah reponden ($n-2=dk$, derajat kebebasan)

d. Uji Normalitas

Uji normalitas ialah bertujuan untuk mengetes apakah dalam bentuk regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak, sehingga dilihat dari nilai signifikansi $>0,05$ maka pendistribusian datanya dinyatakan normal. Jika nilai signifikansi $<0,05$ maka pendistribusian datanya dinyatakan tidak normal.³² Untuk mengetahui kalau data yang diuji terdistribusi normal yaitu dengan menggunakan teknik *Kormogrov-Smirnov*.

e. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah bertujuan untuk mengidentifikasi adanya kolerasi yang signifikan antar variabel bebas (independent) dalam model regresi merupakan pengertian dari uji multikolinearitas. Model kolerasi yang benar seharusnya tidak terjadinya hubungan diantara variabel independent. Nilai VIF yang lebih rendah dari 10 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,1 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolineritas dalam model. Pengujian ini dapat dilakukan dengan bantuan program komputer seperti *SPSS 26*

f. Uji hipotesis (Uji t)

Uji t yaitu untuk mengukur kolerasi antara variabel bebas dan variabel terikat dengan cara bersama-sama menggunakan regresi linear sederhana. Regresi linear sederhana merupakan model regresi apabila variabel dependen dipengaruhi oleh satu variabel independen. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui bukti dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan teknik kolerasi *Person Product Moment* dengan mencari hubungan antara variabel bebas dan terikat, pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r_{xy} : koefisien kolerasi suatu butir/item

n : jumlah data X : Skor suatu butir

Y : Skor total

³² Satria Artha Pratama, "Pengaruh Terhadap Standar Operasi Prosedur dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia". *Ilmiah M-Progres*, Vol. 1, Nomor 1, Januari 2021, hlm.43.

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_a ditolak.
- Jika data < 0,05 maka data dikatakan signifikan, jika data > dari 0,05 maka data tidak signifikan

D. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1

Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Literasi (X1)

No Butir Instrumen	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,430	0,361	Valid
2	0,578	0,361	Valid
3	0,417	0,361	Valid
4	0,421	0,361	Valid
5	0,450	0,361	Valid
6	0,417	0,361	Valid
7	0,417	0,361	Valid
8	0,417	0,361	Valid
9	0,472	0,361	Valid
10	0,619	0,361	Valid

Tabel 2

Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Pelayanan (X2)

No butir instrument	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,690	0,361	Valid
2	0,591	0,361	Valid
3	0,558	0,361	Valid

4	0,591	0,361	Valid
5	0,433	0,361	Valid
6	0,392	0,361	Valid
7	0,649	0,361	Valid
8	0,558	0,361	Valid
9	0,591	0,361	Valid
10	0,482	0,361	Valid
11	0,690	0,361	Valid
12	0,573	0,361	Valid

Tabel 3

Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Kelancaran (Y1)

No Butir Instrumen	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,640	0,361	Valid
2	0,853	0,361	Valid
3	0,853	0,361	Valid
4	0,853	0,361	Valid
5	0,877	0,361	Valid
6	0,716	0,361	Valid
7	0,877	0,361	Valid
8	0,535	0,361	Valid
9	0,366	0,361	Valid

Tabel 4

Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Kepuasan (Y2)

No Butir Instrumen	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,420	0,361	Valid

2	0,568	0,361	Valid
3	0,716	0,361	Valid
4	0,719	0,361	Valid
5	0,521	0,361	Valid
6	0,535	0,361	Valid
7	0,535	0,361	Valid
8	0,535	0,361	Valid

Dari masing-masing tabel menunjukkan bahwa hasil perbandingan antara R_{hitung} dengan R_{tabel} menunjukkan bahwa semua item pernyataan dapat dikatakan valid, hal tersebut dikarenakan persyaratan uji validitas adalah $R_{hitung} > R_{tabel}$. Seluruh hasil dari R_{hitung} setiap item pernyataan lebih besar dari r_{tabel} dengan besaran 0,36 dengan (30 responden).

Tabel 5

Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ketetapan	N item	Keterangan
Literasi (X1)	0,669	0,60	10	Reliabel
Pelayanan (X2)	0,708	0,60	12	Reliabel
Kelancaran (Y1)	0,748	0,60	9	Reliabel
Kepuasan (Y2)	0,718	0,60	8	Reliabel

Tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai dari setiap variabel $\geq$ dari nilai kritis reliabilitas yaitu 0,60. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dipercaya sebab hasil relatif konsisten yang dimana nilai koefisien yang diperoleh hamper mendekati 1.

Tabel 6

Uji Normalitas X_1, X_2, Y_1, Y_2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
	X1	X2	Y1	Y2
N	30	30	30	30

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32.63	43.70	30.8000	26.37
	Std. Deviation	3.034	3.098	1.99115	1.790
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.158	.181	.186
	Positive	.105	.104	.106	.181
	Negative	-.082	-.158	-.181	-.186
Test Statistic		.105	.158	.181	.186
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.053 ^c	.013 ^c	.010 ^c
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					

Berdasarkan uji Normalitas K-S/ Kolmogorov-Smirnov diketahui *Asymp. Sig. (2-tailed)* dimana variabel X_1 $0,200 > 0,05$, variabel X_2 $0,053 > 0,05$, variabel Y_1 $0,013 > 0,05$, dan variabel Y_2 $0,010 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 , X_2 , dan Y_1, Y_2 berdistribusi normal.

Tabel 7

Uji Multikolineritas X_1, X_2 terhadap Y_1

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	35.001	6.123		5.717	.000		
	X1	-.033	.127	-.051	-.259	.797	.945	1.059
	X2	.019	.129	.030	.150	.882	.945	1.059
a. Dependent Variable: Y1								

Jika melihat dari data hasil uji coba yang dilakukan peneliti dengan menggunakan aplikasi SPSS bahwasannya uji multikolineritas pada X_1, X_2 terhadap Y_1 diketahui nilai

tolerance sebesar $0,945 > 0,10$ dan nilai VIF $1.059 < 10,00$ maka tidak terjadinya multikolinearitas.

Tabel 8

Uji Multikolineritas X_1, X_2 terhadap Y_2

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	32.965	6.503		5.069	.000		
	X1	-.022	.074	-.072	-.293	.772	.600	1.665
	X2	-.046	.110	-.102	-.413	.683	.600	1.665
a. Dependent Variable: Y2								

Jika melihat dari data hasil uji coba yang dilakukan peneliti dengan menggunakan aplikasi *SPSS 26* bahwasannya uji multikolinearitas pada X_1, X_2 terhadap Y_2 diketahui nilai tolerance sebesar $0,600 > 0,10$ dan nilai VIF $1,665 < 10,00$ tidak terjadinya multikolinearitas.

Tabel 9

Hasil Uji t X_1, Y_1

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.012	20.725		.387	.702
	X1	.891	.643	.253	1.385	.177

a. Dependent Variable: Y1

Diketahui nilai signifikansi X1 terdah Y1 memiliki nilai signifikansi $0,117 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,385 < 1,703$. dari hasil uji t (parsial) menunjukan bahwa nilai signifikansi pengaruh literasi terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak terdapat pengaruh literasi (X1) manasik umrah terhadap kelancaran (Y1) ibadah jama'ah secara signifikan, dimana H_0 diterima dan H_1 di tolak.

Tabel 11
Hasil Hipotesi (Uji t) X_1, Y_2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.591	6.025		5.575	.000
	X1	.310	.184	.303	1.685	.103
a. Dependent Variable: Y2						

Diketahui variabel X1 terhadap Y2 dengan nilai signifikansi $0,103 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,685 < 1,703$. Dari hasil uji t (parsial) menunjukan bahawa nilai signifikan pengaruh literasi manansik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah adala $0,103 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} $1,685 < t_{tabel}$ $1,703$. Artinya tidak terdapat pengaruh antara literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah secara signifikan. dimana H_0 diterima dan H_2 di tolak.

Tabel 12
Hasil Hipotesi (Uji t) X_2, Y_1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	31.016	2.543		.000

	nt)				6	
	X2	.095	.059	.293	1.623	.116
a. Dependent Variable: Y1						

Diketahui dari hasil uji t(parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan dari pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah dimana nilai signifikan adalah $0,116 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,623 < 1,703$. Artinya pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan

Tabel 13
Hasil Hipotesi (Uji t) X_2, Y_2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.426	6.788		1.536	.136
	X2	.479	.156	.501	3.063	.005
a. Dependent Variable: Y2						

Dari hasil uji hipotesis diatas diketahui uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan antara pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah adalah $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,063 > 1,703$. Artinya terdapat pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah.

Tabel 14
Kolerasi Berganda Uji f (X_1, X_2, Y_1)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.227	2	.113	.028	.972 ^b
	Residual	109.140	27	4.042		
	Total	109.367	29			

a. Dependent Variable: Y1
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan terdapat hasil dari uji f (simultan) menunjukkan bahwa pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah dimana nilai signifikannya $0,972 > 0,05$ dan nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ sebesar $0,028 < 3,34$. Artinya tidak terdapat pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah secara signifikan.

Tabel 15

Kolerasi Berganda Uji f (X_1, X_2, Y_2)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.227	2	16.614	6.460	.005
	Residual	69.439	27	2.572		
	Total	102.667	29			
a. Dependent Variable: Y2						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Dari hasil uji f (simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikan pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah adalah $0,005 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ sebesar $6,460 > 3,34$. Dari hasil tersebut dapat dikatakan adanya pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah secara signifikan.

1. Pengaruh Literasi Manasik Umrah Terhadap Kelancaran Pelaksanaan Ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

Analisis data menunjukkan bahwasannya tidak terjadinya pengaruh signifikan antara literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah, dimana diketahui nilai signifikansi X_1 terhadap Y_1 memiliki nilai signifikan sebesar $0,117 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,385 < 1,703$. Maka pengaruh literasi terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak terdapat pengaruh secara signifikan, dimana H_0 diterima dan H_1 di tolak.

Pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak memenuhi kriteria yang diharapkan bahwasanya literasi merupakan faktor Utama Mataram yang harus di tanamkan baik dari pihak Travel maupun kepada jama'ah itu

sendiri, dari 30 jama'ah yang terdiri dari 17 Perempuan dan 13 Laki-laki yang telah menggunakan jasa PT. Dpriad Barokah Utama Mataram ternyata tidak membuktikan adanya pengaruh antara literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah umrah yang dilakukan oleh jama'ah.

Tingkat literasi manasik umrah yang disediakan oleh pihak Travel PT.Dpriadi Barokah Utama Mataram tidak terjadinya pengaruh antara literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah dimana nilai signifikansinya sebesar $0,177 > 0,05$ hal tersebut bisa di katakana tingkat literasi yang diterapkan kepada jama'ah masih kurang, dikarenakan tingkat keberhasilan suatu Travel dapat dilihat dari aspek kualitas jama'ah hal dengan seberapa besar penilaian jama'ah atas kinerja yang diberikan.

Literasi manasik umrah merupakan suatu bentuk ilmu pengetahuan yang harus di tingkatkan dimana jama'ah harus paham mengenai syarat-syarat dan rukun-rukun umrah yang hendak di lakukan sebelum keberangkatan, tiba di tanah suci hingga pulang. Memahami dan mempelajari ilmu tentang manasik umrah merupakan kewajiban umat muslim dan lebih diwajibkan bagi orang-orang yang sudah diberikan kesempatan untuk menunaikan ibadah umrah dimana setiap individu yang hendak melaksanakan ibadah umrah tanpa ilmu manasik maka ibadahnya akan sia-sia dan ibadah yang dilakukan akan bernilai sekedar wisata dan bukan ibadah karena Allah Swt.

Literasi pada awalnya hanya dimaknai sebagai kemampuan baca dan menulis saja, namun seiring perkembangan zaman kemampuan literasi selain membaca serta menulis juga terdapat kemampuan numerik. Literasi diklaim menjadi modal Utama Mataram bagi generasi praktis buat menunjang pengetahuan yang mendalam serta menjadi landasan untuk peka atas segala hal dan menunjang pengetahuan.

Literasi bukan hal yang hanya terikat digenerasi mudah saja tetapi literasi juga sangat di butuhkan pada taraf lansia untuk kemudahan dalam membaca, menulis dan memahami akasara. Ada banyak manfaat yang didapatkan dari kegiatan literasi salah satunya dalam meningkatkan kualitas masyarakat dan menunjang terlaksananya pembangunan yang berkelanjutan, seperti pemberantasan kemiskinan, pertumbuhan penduduk, dan berkurangnya angka kematian.

Dengan adanya literasi akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan segala aktivitasnya dikarenakan masyarakat paham dengan apa yang hendak di kerjakan seperti halnya pada para jamaa'ah umrah yang hendak menulaikan ibadah umrah mereka sangat memerlukan tingkat literasi yang lebih untuk meminimalisirkan kebutuhan akan akasar terUtama Mataram pada lansia dikarenakan banyak sekali dari lansia yang kurang akan literasi dimana tercatat jumlah lansia yang ada di Nusa Tenggara Barat di Tahun 2022 berdasarkan jenis kelamin, laki-laki ada sekitar 229.051 jiwa (47,88%) dan perempuan 294.334 jiwa (52,12%).

Menurut kajian UNESCO pada Tahun 2020 tingkat literasi yang ada di Indonesia hanya sekitar 0,001% artinya dari 1.000 penduduk di Indonesia hanya ada 1 orang yang gemar melakukan literasi. Berdasarkan laporan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dimana nilai budaya literasi yang ada di Indonesia sebesar 53,43 poin atau 5,3% pada Tahun 2022 dan tingkat literasi di Tahun 2023 mencapai 61,53 poin dengan tingkat kompetensi literasi diatas minimum mengalami peningkatan sebesar 8,11% di bandingkan pada Tahun 2022, melihat hal tersebut kerisis literasi yang ada di Indonesia masih perlu di tingkatkan karena literasi di Indonesia masih terbilang sangat rendah, dengan jumlah penduduk yang ada di Indonesia berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia pada Tahun 2023 sebanyak 278,69 juta jiwa dengan tingkat literasi hanya 8,11% itu masih terbilang sangat rendah.

Indeks literasi Indonesia di dunia berdasarkan survei PISA 2018 survei tersebut menyebutkan bahwa peringkat literasi Indonesia berada di peringkat 74 atau enam peringkat terbawah dari 79 Negara. Riset berbeda bertajuk *world's most literate nations ranked* yang di lakukan oleh *central Connecticut state university* pada maret 2016 yang lalu menyatakan bahwa indonesia menduduki peringkat ke 60 dari 61 Negara hal tersebut membuktikan bahwa tingkat literasi Indonesia sangat rendah.

Pemerintah saat ini telah memperkuat literasi dengan pembudayaan literasi dimana telah menyediakan kebutuhan buku-buku penunjang yang tidak hanya buku pelajaran sehingga hal ini dapat menciptakan masyarakat yang literat atau berpengetahuan. Pemerintah telah menyediakan program literasi yang terdiri dari tiga program. Pertama, program literasi keluarga yaitu penyiapan konten literasi di keluarga seperti membacakan buku, dongeng, dan lainnya. Kedua, program literasi satuan pendidikan yaitu penyusunan literasi dalam pembelajaran untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan berpikir kritis. Ketiga program literasi masyarakat merupakan peningkatan akses dan konten literasi masyarakat melalui peningkatan layanan perpustakaan nasional.

2. Pengaruh Literasi Dan Pelayanan Manasik Umrah Terhadap Terhadap Kelancaran Ibadah Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan terdapat hasil dari uji f (simultan) menunjukkan bahwa pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah dimana nilai signifikannya $0,972 > 0,05$ dan nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ sebesar $0,028 < 3,34$. Menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh literasi (X1) dan pelayanan (X2) manasik umrah terhadap kelancaran (Y1) ibadah jama'ah secara signifikan.

Pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah dimana nilai kolerasi atau hubungan (R) sebesar 0,046 dimana kolerasi anantara variabel literasi dan pelayana terhadap kelancaran ibadah jama'ah sebesar 0,046. Dan nilai R square dar R , menunjukan bahwa koefisien determinasi sebesar 0,002 berarti besar pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah sebesar 0,02% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam peneliatian yang di teliti oleh peneliti.

Tingkat literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah yang ada di PT. Dpriadi Barokah Utama Matarama terbilang sangat rendah dengan nilai koefisien pada literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran iabdah jama'ah hanya sebesar 0,02% hal tersebut dapat mebuktikan bahwa pengaruh dari tingkat literasi dan pelayanan untuk meningkatkan kelancaran ibadah jama'ah tidak adanya pengaruh secara signifikan.

Dapat dilihat bahwa dengan adanya pengaruh literasi dan pelayanan menasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak menutup kemungkinan tidak terjadinya pengaruh yang signifikan, melihat dari paparan yang telah di jelaskan karena banyak dari para jama'ah umrah yang ada di PT. Dpriadi Brokah Utama Mataram yang sudah lanjut usia jadi peran literasi dan pelayanan dalam meningkatkan kelancaran ibadah jama'ah terbilang lemah.

Literasi merupakan potensi yang dapat digunakan oleh seseorang untuk memahami dan mengelolah pengetahuan. Indonesia merupakan Negara yang menurut UNESCO tingkat literasi yang ada di indonesi ada di sekitar 74 dari 79 peringkat dari bawah termasuk tingkat lierasi terendah. Dapat dibuktikan bahwa dengan rendahnya tingkat literasi yang ada tidak dapat mempengaruhi kelancaran dan kepuasan pada konsumen.

Kenapa tingkat literasi di Indonesia terbilang rendah terUtama Mataram di kalangan lansia yang merupakan faktor Utama Mataram dimana banyak sekali kalangan lansia yang hampir di bilang buta huruf itu di pengaruhi oleh kelainan genetik dimana kelainan genetik ini tidak begitu mudah untuk diatasi melainkan dibutuhkan tingkat kesabaran yang lebih untuk mengajar membaca dan mengenal huruf. Tingkat lansia yang ada di Indonesia pada Tahun 2023 menurut badan pusat stastistik mencapai 10,48% dengan jumlah lansia yang ada di Nusa Tenggara Barat NTB mencapai 8,74% atau 478,385 jiwa.

Pihak PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram telah melakukan suatu inovasi dengan memberikan suatu vasilitas kepada jama'ah khususnya para lansia dengan memberikan layanan literasi sebelum keberangkatan dengan diadakannya seminar manasik haji umrah tetapi hal teresebut tidak menutup kemungkinan untuk tidak berjalan

dengan efektif karena melihat model kerja otak lansia dan generasi muda sangat berbeda dan di perlukannya usaha yang lebih dan meningkatkan kesabaran.

3. Pengaruh Pelayanan Manasik Umrah Terhadap Kelancaran Ibadah Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

Melihat hasil uji hipotesis sederhana uji t (parsial) yang dilakukan peneliti dimana penguji melakukan analisis hipotesis sederhana untuk melihat bagaimana pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancara ibadah jama'ah, dimana nilai signifikan dari pengaruh pelayanan terhadap kelancaran ibadah jama'ah adalah $0,116 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $t_{hitung} - 1,623 < t_{tabel} 1,703$. melihat dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan artinya tidak terdapat pengaruh antara pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah secara signifikan.

Pengaruh pelayanan terhadap kelancaran ibadah jama'ah yang di berikan oleh PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram, dimana dengan adanya pelayanan yang diberikan dapat memberikan kemudah bagi jama'ah dalam melakukan ibadah umrah di karenakan jama'ah tidak kesulitan dalam melakukan kegiatan manasik umrah, melihat hasil uji hipotesis yang di lakukan dimana niali $t_{hitung} 1,623 < t_{tabel} 1,703$. dengan nilai signifikansi $0,116$ oleh karena itu pengaruh dari pelayanan terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak berpengaruh signifikan.

Pelayanan merupakan sutau hal yang harus diperhatikan oleh satiap perusahaan di karenakan dengan memberikan pelayanan yang baik dapat berdampak positif pada suatu perusahaan dan begitu juga sebaliknya. Pelayanan bukan hanya berfokus pada mempertahankan konsumen tapi juga mengubah sistem pelayanan untuk mendapat banyak pelanggan atau konsumen yang mengguna jasa suatu perusahaa, Travel dan penawar jasa lainnya.

Kelancaran ibadah jama'ah di tentukan oleh sutua pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan pesepsi atau harapan jama'ah itu akan berdampak positif pada ibadah yang dilakukan oleh jama'ah di karenakan tingkat kualitas pelayanan yang di berikan merupakan suatu hal yang Utama Mataram untuk meningkatkan kelancaran ibadah umrah yang dilakukan oleh jama'ah dari mulai pelayanan administrasi, taransportasi dan pelayanan bimbingan manasik umrah yang diberikan kepada jama'ah itu sangat mempengaruhi kualiatas ibadah jama'ah.

Upaya dalam meningkatkan atau memberikan pelayanan kepada jama'ah sangat dibutuhkan. Pelakasanaan ibadah umrah selalu sesuai dan mencapai target yang diinginkan, oleh karena itu diperlukannya suatu manajemen, baik di bagian pelayanan, penyuluhan dan bimbingan manasik umrah dan sebagainya. Segingga mencapai cita-cita atau keinginan para jama'ah dalam menunaikan ibadah umrah dapat diperoleh secara sempurna. Tetapi kenyataan yang terjadi banyak jama'ah merasa kurang dalam pelayanan yang diberikan baik dari lembaga Travel, dalam pelayanan, pemberangkatan, atapun bimbingan jama'ah ketika berada di tanah suci Mekah.

4. Pengaruh Pelayanan Manasik Umrah Terhadap Kepuasan Ibadah Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan peneliti telah melakukan uji hipotesis sederhana uji t (varsiat) bahwa pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah dimana nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai dari $t_{hitung} 3.063 > t_{tabel} 1.703$. artinya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan ibadah jama'ah terdapat pengaruh yang signifikan. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan ibadah jama'ah dengan nilai konstanta dari kepuasan ibadah jama'ah 10,426 dengan nilai koefisien (pelayanan) sebesar 0,479 terjadinya peningkatan pada kepuasan ibadah jama'ah sebesar 47,9% hal ini dapat membuktikan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kelancaran ibadah jama'ah terdapatnya pengaruh secara signifikan.

Riset sebelumnya yang dilakukan oleh Vini Alvionita Ismi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Multazam Wisata Agung Medan dimana tingkat kepuasan jama'ah terhadap pelayanan sebesar 44% dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram terhadap kepuasan ibadah jama'ah sebesar 47,9%. Selanjutnya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardatul Fadillah menunjukkan bahwa pengaruh kualitas bimbingan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah sebesar 12,6%.

PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram telah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen sehingga terwujudnya kepuasan yang dirasakan oleh jama'ah. Hal ini membuktikan semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh pihak Travel yaitu pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada jama'ah yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan kondisi dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari konsumen terhadap sebuah jasa. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang Travel umroh dimana PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram memiliki orang-orang yang kompeten di bidangnya dan sesuai dengan ketentuan jasa penyelenggaraan Travel umrah.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari persepsi masyarakat yang menerima layanan yang diberikan oleh suatu instansi (perusahaan), dimana konsumenlah yang mengonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh karena itu merekalah yang menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat (konsumen) maka kualitas pelayanan di persepsikan tidak baik dan buruk begitu juga sebaliknya.

Islam mengajarkan bahwasannya dalam memberikan suatu pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan suatu hal yang buruk atau tidak berkualitas melainkan pelayanan yang sangat baik dan melebihi

kuantitas sehingga layanan yang diberikan suatu layanan dapat memenuhi harapan atau persepsi konsumen secara reliabilitas.

Berdasarkan teori menurut Oliver yang dikutip oleh J Supranto dimana kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapannya.³³ Untuk menciptakan kepuasan terhadap pelanggan perusahaan melakukan pengelolaan suatu sistem untuk memperoleh jumlah pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan survei badan pusat statistik (BPS) tingkat pelayanan haji pada Tahun 2022, dimana indeks kepuasan ibadah jama'ah haji Indonesia (IKJH) sebesar 90,45 % mengalami kenaikan dari Tahun sebelumnya sebesar 85,91%, melihat tingkat pelayanan penyelenggaraan haji di Indonesia Tahun 2022 sudah memenuhi kriteria sangat memuaskan yang merupakan pencapaian terbaik. Pada Tahun ini di Tahun 2023 kepuasan jama'ah haji Indonesia terhadap beberapa pelayanan transportasi bus antar kota mencapai indeks tertinggi 91,93%, sementara di Tahun 2022 indeks kepuasan pelayanan petugas berada di urutan ke dua sebesar 90,3% setelah pelayanan bus antar kota.

E. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data dari uji hipotesis (Uji t) sederhana di ketahui bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram. Hal ini dibuktikan dari hasil Uji t (varsial) pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah dengan tingkat signifikan sebesar $0,177 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $t_{hitung} 1,385 < t_{tabel} 1,703$. Artinya tidak ada pengaruh antara literasi (X1) terhadap kelancaran (Y1) ibadah jama'ah secara signifikan, dimana H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Hasil pengujian data dari hipotesis uji t (varsial) di ketahui tidak adanya pengaruh signifikan antara literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram. Hal tersebut dapat dibuktikan dimana taraf signifikan dari pengaruh literasi terhadap kepuasan ibadah jama'ah sebesar $0,103 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,685 < t_{tabel} 1,703$, dapat dikatakan bahwa tidak adanya pengaruh secara signifikan antar literasi terhadap kepuasan ibadah jama'ah dimana H_0 diterima dan H_2 ditolak.
3. Hasil dari uji hipotesis regresi linear berganda uji f (simultan) antara literasi (X1), pelayanan (X2) terhadap kelancaran (Y1) menunjukkan bahwa taraf signifikan $0,972 > 0,05$ dan nilai dari $f_{hitung} 0,028 < f_{tabel} 3,34$. Artinya tidak adanya pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah secara

³³ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menunaikan Pasar*, (Jakarta:Pt Rineka Cipta, 2001), hlm.233

signifikan dengan nilai kolerasi (R) sebesar 0,046 dimana pengaruh literasi dan pelynan terhadap kelancaran ibadah jama'ah hanya 0,02% sebagaiian besar dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4. Dari hasil analisis data hipotesis uji t (varsial) sedehana di ketahui tidak adanya pengaruh signifikan terhadap pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram. Dimana nilai signifikan antara pengaruh pelynan terhadap kelancaran sebesar $0.0116 > 0,05$ dan nilai dari $t_{hitung} 1,623 < t_{tabel} 1.703$. artinya pengaruh pelynan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak berpengaruh secara signifikan dimana H_0 diterima dan H_1 tolak.
5. Dari hasil uji analisis data hipotesis sederhana uji t (varsial) yang telah di lakukan diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram. Hal demikian dibuktikan dari hasil uji hipotesis dimana nilai singfikkannya $0,005 < 0,05$ dan nilai dari $t_{hitung} 3,063 > t_{tabel} 1.703$. artinya terdapat pengaruh secara signifikan dimana H_0 ditolak dan H_2 diterima.
6. Data dari hasil uji hipotesis regresi linear berganda uji f (simultan) telah dilakukan antara pengaruh pelayanan dan literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram. Dimana hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji hopotesis uji f menunjukan nilai signifikan antara lietasi (X1), pelayanan (X2), terhadap kepuasan (Y2) ibadah jma'ah sebesar $0,005 > 0,05$ dan nilai dari $f_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar $f_{hitung} 6,460 > f_{tabel} 3,34$. Artinya terdapat pengaruh secara signifikan anrata literasi, peyanan, dan kepuasan ibadah jama'ah. Nilai kolerasi (R) sebesar 0,569 dengan koefisien determinasi sebesar 32,4%. Besar pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama sebesar 32,4% dan 67,6% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitiian Sosial*, (Mataram: Sanabil, 2021), hlm.
- Anik, "Pengaruh Kulaitas Layanan dan Harga Terhadap Word Of Mounth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening", *Jurnal Buletin Ekonomi*, (Vol. 11, No. 1, Tahun. 2013), hlm. 6
- Deni, Edwin, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervenin pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, (Vol. 2, No. 3, Tahun. 2013), hlm. 2.
- Departemen Agama, Undang-Undang Tahun 2008, "*Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*", pasal 6.
- Edy Haryanto, "Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado", *Jurnal EMBA*. (Vol. 6, No. 2, Tahun. 2013), hlm. 751.

- Edy Haryanto, “Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”, *Jurnal EMBA*, (Vol. 3, No. 1, Tahun. 2013), hlm. 751.
- Edy Haryanto, “Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”, *Jurnal EMBA*. (Vol. 6, No. 6, Tahun. 2013), hlm.751.
- Endang Sumarti, “Penanaman Dianamika Literasi Pada Era 4.0”. *Literasi*, Vol. 4, Nomor 1, April 2020, hlm. 59.
- Friska Indria Nora, “Starategi Mahasiswa dalam Menyelesaikan Masalah Literasi di Daerah 3T”. *Akrab*, Vol. 12, Nomor 1, Mei 2021, hlm. 42.
- Frita Dwi Lestari, dkk,”Pengaruh Budaya Lietasi Terhadap Hasil Belajar Ipa di Sekolah Dasar”, *Jurnal Balicedu*,(Vol.5, No. 6, Tahun.2021), hlm.5089.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menunaikan Pasar*, (Jakarta:Pt Rineka Cipta, 2001), hlm.233
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al Quran Tejemahan*, (Jakarta: Lajnah Pentasihan Musnaf Alquran, 2019).
- Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya Pada Terbentuknya Word Of Mouth di Perumahan Madani Group Jabodetabek”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, (Vol. 2, No. 3, Tahun. 2013), hlm. 86.
- Kiki Adelina “Pengaruh Kualitas terhadap Produk Rusak pada CV. Ake Abadi”. *Jurnal EMBA*, (Vol. 1 No. 3), hlm 323.
- Marlius, Doni. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE KBP”, *Jurnal Iptek Terapan*, (Vol. 12, No. 2, Tahun. 2017), hlm. 118.
- Melfa, Budi, “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, Tahun. 2013), hlm.302.
- Muhammad Saiful Fahmi,”Pengaruh Perhatian Orang Tua dan Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Melalui Motivasi Belajarsiswa MA Mazro’atul Huda Wonorwnggo Kabupaten Demak”,(Skripsi, Fakultas Ekonomi UNES, Semarang 2015), hlm.74.
- QS. Al-Baqarah [2]: 151
- Rully Tri, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”, “*Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*”, (Vol. 4, No. 2, Tahun .2010), hlm.164.
- Satria Artha Pratama,”Pengaruh Terhadap Standar Oprasi Prosedur dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Divisi Eksport PT. Dua Kuda Indonesia”. *Ilmiah M-Progres*, Vol. 1, Nomor 1, Januari 2021, hlm.43.
- Sri Wulandari, “Pengaruh Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Terhadap Pemahaman Ibadah Haji di Kota Parepare”, (Skripsi, FUSA IAIN Parepare, Parepare 2019), hlm.2.

- Sukanto Reksohadiprojo dan Hani Handoko, *Organisasi Perusahaan Edisi Ke-2*, (Yogyakarta: BPFE, Tahun.1999), hlm. 124.
- Sumuran Haradap, dkk, *Manajemen Penyelenggara Haji Indonesia*. Jakarta: Cetakan Pertama, 2016.
- Tony Sintijak, *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm.6.
- Tony Sitinjak, “*Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*”. (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm.6.
- Vini Alvionita Ismi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jama’ah Umrah Terhadap Loyalitas Jamaah di PT. Multazam Wisata Agung Medan”, (*Skripsi*, Fakultas Sosial Sains UNPAB Medan, Medan, 2019), hlm.1.
- Wardatul Fadillah, “Pengaruh Kualitas Bimbingan Ibadah Manasik Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jama’ah Pada Pt. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung”, (*Skripsi*, FDIK Jakarta 2015), hlm. 3.
- Zurni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpuustakaan USU”, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 16, No. 5, Tahun. 2006), hlm. 29.