

Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang

Diana Aulia Ziska¹, Candra Darmawan², Hasril Atieq Pohan³

Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

E-mail: Dianaauliaziska5@gmail.com

Article History:

Received: 17 Mei 2023

Revised: 23 Mei 2023

Accepted: 24 Mei 2023

Keywords: Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Jamaah

Abstract: Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari manajemen pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner/angket, dan dokumentasi. Responden pada penelitian ini adalah jamaah yang sudah melaksanakan umrah menggunakan Fairuz Tour Palembang dengan sampel 81 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi dasar (uji normalitas, uji linieritas) dan analisis regresi linier sederhana serta uji hipotesis (uji t dan uji koefisien determinan). Untuk membuktikannya diolah dengan program SPSS versi 25 For Windows diuji dengan statistik dengan taraf signifikansi 0,1. Yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,865 > 1,66462$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,1$. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah walaupun tidak signifikan karena angka Adjusted R Square hanya sebesar 0,094 menunjukkan 9,4% variasi manajemen pelayanan yang di dapat dari variabel kepuasan jamaah yang mana sisanya 90,4% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Maka disarankan bagi Fairuz Tour untuk memperhatikan manajemen pelayanannya untuk meningkatkan perkembangan jumlah jamaah umrah setiap tahunnya. Serta bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain diluar penelitian seperti harga dan promosi, kualitas pelayanan, maupun kinerja karyawan.

PENDAHULUAN

Menurut bahasa, umrah artinya ziarah (berkunjung), sedangkan menurut istilah dan syariat, umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf dan sa'i tanpa melakukan wukuf

di Arafah dalam waktu yang tidak ditentukan.¹ Ibadah umrah bisa disebut juga dengan ibadah haji kecil. Dengan kata lain melakukan umrah merupakan tuntutan dalam menjalankan serangkaian ibadah.² Telah disebutkan dalam al-Qur'an :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya :

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (QS. Ali Imran :97)³

Didalam ayat di atas telah dijelaskan bahwa kewajiban manusia sebagai umat muslim adalah melakukan ibadah haji dan umrah bagi orang yang mampu. Mampu disini berarti mempunyai biaya, badan yang sehat, berakal, pengetahuan tentang manasik haji dan bekal untuk ditinggalkan kepada keluarganya dirumah. Di dalam ayat tersebut diharapkan bahwa dapat mendorong keinginan setiap muslim untuk melaksanakan ibadah Haji dan Umrah. Dengan adanya perintah yang telah di jelaskan di dalam Al-Qur'an membuat keinginan masyarakat untuk pergi melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Pada zaman era digital ini perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, sehingga dapat menghasilkan persaingan bisnis yang ketat termasuk dalam penyediaan layanan jasa. Peluang inilah yang dilihat oleh Biro Perjalanan Umrah bersaing untuk menarik simpati jamaah. Kondisi ini menyebabkan banyaknya biro perjalanan umrah untuk terus memperkuat, menginovasi dan mengelola sistem manajemen pelayanannya. Manajemen disini merupakan suatu proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran- sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.⁴ Berhubung dengan pelayanan yang menjadi perhatian penting dari pelayanan biro perjalanan untuk kepuasan terhadap jamaah. Menurut Moenir mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁵

Dalam memastikan manajemen pelayanan didalam sebuah perusahaan berjalan baik atau tidaknya dapat dilihat dari segi kepuasan jamaah. Menurut Oliver, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya.⁶ Sedangkan menurut Freddy Rangkuti, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan

¹ Yusuf Mansur, *Travel Guide Haji & Umrah*, (Bandung: Salamadani Pustaka Semesta,2010), h.138

² Kementrian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah haji Indonesia*, (Jakarta: 2016), h.34

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, Jilid 1 (Jakarta: PT. Karya Toha Putra, 2009), Cet ke-3, h. 293

⁴ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.2

⁵ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 65

⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.224

kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.⁷ Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan dan kepuasan jamaah sangat saling berkaitan. Manajemen pelayanan yang baik dan berkualitas, dan kepuasan jama'ah harus berfungsi sesuai dengan apa yang diharapkan dan dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh jama'ah.⁸

Akan tetapi adanya biro perjalanan yang melakukan penipuan sehingga mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah untuk menggunakan biro perjalanan yang ada. Biro perjalanan pun harus berusaha menarik simpati jamaah agar kembali percaya untuk menggunakan biro perjalanan yang mereka miliki dan membuktikan bahwasanya biro perjalanan yang mereka sudah terpercaya. Untuk menghindari kejadian - kejadian yang dapat mempengaruhi kepercayaan jamaah, maka diperlukannya manajemen pelayanan yang baik dan benar. Agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro tersebut.

Salah satunya yaitu PT. Dzahabi Fairuz Al Haris atau sering disebut Fairuz Tour merupakan biro perjalanan atau travel umrah, haji plus, dan tour muslim yang berhasil memberangkatkan jamaah umrah maupun haji plus dan tour muslim. Dengan adanya hal seperti ini Fairuz Tour terus memperbaiki sistem manajemen pelayanannya secara terpadu agar para calon jamaah dapat mempercayai dan menggunakan biro perjalanannya. Fairuz Tour sudah resmi mendapatkan Izin Kementerian Agama RI SK PPIU No.186 Tahun 2020.

Berdasarkan observasi awal yang saya lakukan, terlihat bahwa Fairuz Tour memilih lokasi strategis yang terletak dipinggir jalan dan mudah diakses oleh masyarakat, selain itu pelayanan yang diberikan oleh para pengurus atau pengelola Fairuz Tour sangat baik dari mulai cara menyambut calon jamaah, menyediakan lapangan parkir, kebersihan ruangan, menyediakan air minum untuk para calon jamaah yang datang, fasilitas yang ber ac dan sangat nyaman untuk membuat para calon jamaah saat berada disana. Namun untuk masuk ke Fairuz Tour memerlukan waktu karena harus menunggu kayawan terlebih dahulu untuk membuka pintu yang masih terkunci.⁹

Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu jamaah yang berinisial IP, bahwa ia direkomendasikan oleh keluarganya yang sudah pernah menggunakan Fairuz Tour sehingga membuat dirinya tertarik untuk melaksanakan ibadah umrah dengan biro perjalanan ini. Kemudian Saudari IP juga memberitahukan bahwa ada beberapa jamaah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan.¹⁰ Permasalahan seperti ini yang menjadi salah satu faktor yang dapat membuat Fairuz Tour mengalami pertumbuhan jamaah umrah yang fluktuasi. Fairuz Tour pun terus berupaya meningkatkan kepuasan jamaah.

Permasalahan yang timbul adanya fenomena Kepuasan Jamaah yaitu terlihat pada wawancara yang dilakukan kepada jamaah umrah bahwasanya ada beberapa jamaah umrah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fairuz Tour.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan kuantitatif, untuk melakukan penelitian tersebut dilakukan dengan pengambilan data berupa angka dan melakukan penyebaran kuesioner kepada jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang.

⁷ Freddy Rangkuti, *Measuring Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 30

⁸ Ali Mas'ud Kholqillah, *Buku Panduan Praktis Manajemen Masjid*, (Surabaya: PW Lembaga Takmir Masjid NU Jawa Timur, 2013), h.6

⁹ Hasil Observasi Di Fairuz Tour Pada tanggal 13 September 2022, Pukul 13.20 WIB

¹⁰ IP, Jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang, *Wawancara* tanggal 15 September 2022, Pukul 10.45 WIB

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan variabel Independen (X) Manajemen Pelayanan serta variabel dependen (Y) Kepuasan Jamaah.

Populasi dari penelitian ini adalah jamaah umrah Fairuz Tour Kota Palembang pada tahun 2018 dan 2019 yang berjumlah 427 jamaah. Dan yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Solvin dengan hasil jumlah sampel yang diambil dari total populasi yaitu 81 jamaah.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode obsevasi atau pengamatan pada objek yang menjadi sasaran penelitian, metode wawancara yang dilakukan antara peneliti dengan narasumber, penyebaran kuesioner dan yang terakhir yaitu dokumentasi yang dilakukan dengan pengumpulan data dann fakta yang berhubungan dengan penelitian.

Kemudian, melakukan pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan atau keaslian suatu instruen dalam penelitian. Dengan menggunakan metode korelasi product moment (*moment product correlation*). Dan uji reliabilitas digunakan untuk pengujian yang dapat menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya untuk dapat diandalkan, dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Dan selanjutnya, melakukan uji asumsi dasar yang terdiri dari uji normalitas data yang bertujuan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Alat analisis yang digunakan untuk menguji normalitas data yaitu dengan uji *Kormonogrov-Smirnov* dengan taraf signifikan sebesar 0,1. Dan uji linearitas digunakan untuk mengetahui variabel apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

Selanjutnya melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu dengan uji t pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas atau terikat secara terpisah atau parsial serta penerimaan atau penolakan hipotesis. Pengujian ini dilakukan berdasarkan dengan nilai t_{tabel} (nilai hitung tabel kritis) dengan tingkat signifikan 10% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel.¹¹ Dan uji koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai R berkisar antara 0-1, semakin mendekati angka 1 nilai R tersebut maka semakin besar pula variabel bebas (X) mampu menjelaskan variabel terikat (Y).¹²

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas Data

Pada uji validitas ini, peneliti akan menggunakan *rumurs korelasi product moment* yang nantinya akan diuji melalui SPSS *for windows* versi 25 pada penelitian ini hasil uji validitas yang peneliti lakukan pada variabel Manajemen Pelayanan (X) adalah:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	43.83	27.645	.566	.378	.867

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2018), h.300

¹² Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2011), h.231

x2	44.06	25.934	.607	.451	.863
x3	44.00	26.125	.603	.531	.863
x4	44.26	24.369	.575	.515	.869
x5	44.00	26.200	.627	.483	.862
x6	43.86	26.894	.616	.544	.864
x7	43.96	27.436	.492	.314	.870
x8	43.91	26.830	.603	.512	.864
x9	44.02	26.324	.674	.512	.860
x10	44.00	26.000	.589	.433	.864
x11	44.16	24.736	.578	.434	.867

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas variabel Manajemen Pelayanan (X) dilihat dari kolom *Corrected Item-Total Correlaion* diketahui setiap item pernyataan atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1841) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel manajemen pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	61.90	25.890	.489	.359	.780
y2	61.90	26.040	.467	.422	.781
y3	61.67	27.250	.429	.348	.786
y4	61.86	25.994	.456	.330	.782
y5	61.99	25.512	.471	.372	.781
y6	62.05	25.598	.386	.357	.789
y7	61.95	26.848	.397	.271	.787
x8	61.86	27.194	.399	.327	.787
y9	61.86	26.769	.453	.342	.784
y10	62.00	26.125	.441	.335	.783
y11	62.06	26.709	.274	.199	.799
y12	61.90	26.390	.402	.335	.786
y13	61.93	26.194	.336	.247	.793
y14	61.80	26.885	.431	.355	.785
y15	61.75	26.888	.368	.317	.789

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas variabel Kepuasan Jamaah (Y) dilihat dari kolom *Corrected Item-Total Correlaion* diketahui setiap item pernyataan atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1841) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel kepuasan jamaah dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reabilitas

Pada uji reabilitas instrumen manajemen pelayanan yaitu memperoleh hasil yang reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach* 0,876 menggunakan bantuan aplikasi SPSS *for windows* versi 25. Berikut hasil uji reliabilitas variabel manajemen pelayanan:

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	11

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	15

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Sedangkan pada variabel kepuasan jamaah diatas memperoleh hasil yang reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach* 0,798 yang berarti sama seperti variabel manajemen pelayanan yang sudah diuji sebelumnya.

2. Hasil Pengujian Asumsi Dasar

a. Hasil Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas data menggunakan Kolmogorov- Smirnov, yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmonogrov- Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.20395232
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.087
	Positive	.054
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Hasil uji normalitas data dengan menggunakan *Kolmonogrov-Smirnov* diperoleh angkat probabilitas atau Asymp.Sig (2-tailed) 0,200 artinya nilai Asymp.Sig > 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa data-data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Linearitas Data

Hasil uji linearitas melalui program SPSS *for windows* versi 25, sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between	(Combined)	698,860	16	43,679	1,651	,081

Jamaah * Manajemen Pelayanan	Groups	Linearity	225,165	1	225,165	8,513	,005
		Deviation from Linearity	473,694	15	31,580	1,194	,300
Within Groups			1692,795	64	26,450		
Total			2391,654	80			

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui bahwa nilai *sig. Deviation from linearity* sebesar 0,300 > 0,1 (10%), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Manajemen Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Jamaah (Y).

3. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis regresi linier sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS *for windows* versi 25, adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

		Coefficients^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.815	5.096		10.169	.000
	X_Manajemen Pelayanan	.300	.105	.307	2.865	.005

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Jamaah

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Berdasarkan hasil yang telah di paparkan diatas diperoleh nilai konstanta pada kolom B sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 51,815 + 0,300 X$$

Dari hasil diatas dilihat bahwa terdapat pengaruh manajemen pelayanan terhadap kepuasan jamaah, sebagai berikut:

- a. Nilai constanta adalah 51,815 artinya tidak terdapat perubahan variabel manajemen pelayanan dan kepuasan jamaah (nilai X adalah 0). Maka kepuasan jamaah umrah di Fairuz Kota Palembang sebesar 51,815 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi adalah 0,300, artinya jika variabel manajemen pelayanan (X) dan *constant* (a) adalah 0, maka kepuasan jamaah (Y) jamaah umrah adalah meningkat.

4. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Uji Parsial)

Nilai t tabel dengan $\alpha = 10\%$ nilai $df (n-k-1) = 81-2-1 = 78$, sebesar 1,66462, maka diperhitungkan hipotesis untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.815	5.096		10.169	.000
	X_Manajemen Pelayanan	.300	.105	.307	2.865	.005

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Jamaah

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Berdasarkan tabel diatas dengan mengamati baris, kolom t dan sig, bisa dijelaskan sebagai berikut:

Variabel manajemen pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang. Hal ini terlihat dari signifikan manajemen pelayanan (X) $0,005 < 0,1$. t_{tabel} sebesar 1,66462 dengan sampel 82 responden. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,865 > 1,66462$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara manajemen pelayanan dan kepuasan jamaah.

b. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.307 ^a	.094	.083	5.237	

a. Predictors: (Constant), X_Manajemen Pelayanan

b. Dependent Variable: Y_Kepuasan Jamaah

Sumber : Data *Output* SPSS versi 25. 2023

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan nilai *R Square* (koefisien determinan) adalah sebesar 0,094 berarti presentasi manajemen pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah adalah sebesar 9,4% dan 90,4% lainnya dipengaruhi faktor lain seperti harga dan promosi, kualitas pelayanan, maupun kinerja karyawan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwasanya manajemen pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah di Fairuz Tour Kota Palembang, dengan indikator manajemen pelayanan yang terdiri dari Pengelolaan SDM dalam pelayanan, Pembinaan dan pengawasan dalam pelayanan, Etika dan profesionalisme dalam pelayanan, dan Teknologi dan informasi dalam pelayanan. Yang dilihat terhadap kepuasan jamaah nya dilihat dari Indikator Kepuasan jamaah terdiri dari Kesesuaian harapan, Minat menggunakan kembali, dan Kesiediaan merekomendasikan

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada para jamaah umrah tahun 2018 dan 2019 di Fairuz Tour Kota Palembang yang berjumlah 81 responden. Serta penelitian ini meakukan perhitungan dan olah data dengan program SPSS *for windows* versi 25. Berdasarkan

hasil analisis statistik pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai t (sig) yang diperoleh dari hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,865 > 1,66426$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,005$. Maka nilai signifikansinya $0,005 < 0,1$, maka menolak H_0 dan menerima H_a . Dapat disimpulkan bahwasannya manajemen pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah, walaupun untuk tingkat signifikansi ternyata manajemen pelayanan tidak signifikan karena hanya memberikan pengaruh $9,4\%$ dan $90,4\%$ sisanya dipengaruhi faktor lain seperti harga dan promosi, kualitas pelayanan, maupun kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di Fairuz Tour Kota Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 25 yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,865 > 1,66462$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,1$, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil nilai Koefisien Determinan sebesar $0,094$ yang menunjukkan bahwa variabel manajemen pelayanan dengan indikator Pengelolaan SDM dalam pelayanan, Pembinaan dan pengawasan dalam pelayanan, Etika dan profesionalisme dalam pelayanan, serta Teknologi dan informasi dalam pelayanan ini berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah umrah dengan indikator Kesesuaian harapan, Minat menggunakan kembali dan Kesiediaan merekomendasikan, walaupun untuk tingkat signifikansi ternyata manajemen pelayanan tidak signifikan karena hanya memberikan pengaruh $9,4\%$ dan $90,4\%$ sisanya dipengaruhi faktor lain seperti harga dan promosi, kualitas pelayanan, maupun kinerja karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Ali Mas'ud Kholqillah, *Buku Panduan Praktis Manajemen Masjid*, (Surabaya: PW Lembaga Takmir Masjid NU Jawa Timur, 2013), h.6
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, Jilid 1 (Jakarta: PT. Karya Toha Putra, 2009), Cet ke-3, h. 293
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.2
- IP, Jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang, *Wawancara* tanggal 15 September 2022, Pukul 10.45 WIB
- Kementrian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah haji Indonesia*, (Jakarta: 2016), h.34
- Mansur, Yusuf, *Travel Guide Haji & Umrah*, (Bandung: Salamadani Pstaka Semesta, 2010), h. 138
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 65
- Rangkuti, Freddy *Measuring Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 30
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2011), h.231
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2018), h.300

2748

ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Vol.2, No.7, Juni 2023

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.224

Hasil Observasi Di Fairuz Tour Pada tanggal 13 September 2022, Pukul 13.20 WIB

IP , Jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang, *Wawancara* tanggal 15 September 2022,
Pukul 10.45 WIB