

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



**Oleh:**  
**Dewi Mirnasari**  
**NIM 200305093**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
MATARAM  
2023**

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

**Skripsi**

**diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram**

**untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar**

**Sarjana Sosial**



**Oleh:**

**Dewi Mirnasari**

**NIM 200305093**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**

**MATARAM**

**2023**

## HALAMAN LOGO



Perpustakaan UIN Mataram

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal skripsi oleh Dewi Mirnasari, NIM: 200305093 dengan judul Pengaruh Literasi Manasik Umrah dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Jann'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 4-Desember 2024.



Perpustakaan UIN Mataram

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 4 Januari 2024

Hal: Ujian Skripsi

**Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi  
di Mataram**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama Mahasiswa/I: Dewi Mirnasari

Nim : 200305093

Jurusan : Manajemen Dakwah

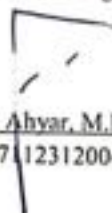
Judul : Perangaruh Literasi Manasik Umrah dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Ibadah Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqosyah* skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi universitas islam negeri mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-munaqosyahkan. R A M

Wassalammu'alaikum, Wr. Wb.

Perpustakaan UIN Mataram

Pembimbing



Dr. Ahyar, M.Pd.

NIP.19712312006041155

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Mirnasari

Nim : 200305093

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Literasi Manasik Umrah dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiat tulisan/karya orang lain, saya siap men犯罪a sanksi yang telah ditentukan oleh Lembaga.

Mataram, 4 Januari, 2024

Saya yang menyatakan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M  
Dewi Mirnasari

Perpustakaan UIN Mataram

## PENGESAHAN

Skripsi oleh: Dewi Mirnasari, NIM: 200305093 dengan judul "Pengaruh Literasi Manasik Umrah dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram" telah di pertahankan di depan dewan penguji jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Mataram pada tanggal 4 Januari, 2024

### Dewan Penguji

Dr. Ahyar, M.Pd  
(Ketua Sidang/Pembimbing)

Prof. Winnean, M.Si  
(Penguji I)

Dr. Siti Nurul Yaqinah, M.Ag  
(Penguji II)

Perpustakaan **UIN Mataram**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

  
Dr. Muhammad Saleh, M.A.  
NIP. 197209121998031001

## MOTTO

“Dengan membaca, kamu mengenal dunia. Dengan menulis, kamu dikenal dunia”  
(anonim)



Perpustakaan **UIN Mataram**



## PERSEMBAHAN

*“Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang sangat lebih untuk menyelesaikan skripsi ini, sesuai dengan target dan janji saya kepada kedua orang tua saya, walaupun banyak rintangan dan jatuh bangun dalam proses yang dihadapi, saya bangga dengan pencapaian saya sejauh ini. Teruntuk seluruh keluarga besar saya tercinta khususnya kedua orang tua saya sang super hero terhebat, Mamiq A. Bakar dan Bunda Siti Aisah yang selalu mendoakan dan berjuang demi kelancaran dalam menempu pendidikan saya, dan teruntuk semua guru dan dosen yang sangat luar biasa mengajar dan membimbing saya, thanks you for everything”.*

Perpustakaan UIN Mataram

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya. Salawat serta salam kita panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, sebagai Nabi terakhir yang diutus dengan membawa syariah yang mudah, penuh rahmat dan membawa keselamatan dalam kehidupan dunia dan akhirat.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses menyelesaikan proposal ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut:

1. Dr. Ahyar, M. Pd sebagai dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, motivasi, dan koreksi mendetail, terus-menerus dan tanpa bosan di tengah kesibukannya dalam suasana keakraban menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat selesai.
2. Dr. Muhammad Saleh, M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Muhammad Syaoki M.Si. sebagai ketua jurusan Manajemen Dakwah;
4. Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mataram yang telah memberi tempat bagi peneliti untuk menuntut ilmu dan memberi bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama di kampus tanpa pernah selesai.
5. Bapak Prof. Winengan, M.Si dan Ibu Dr. Siti Nurul Yaqinah, M.Ag, selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.
6. Guruh Sugiharto MM, selaku dosen manajemen yang selalu terbuka dengan mahasiswanya.
7. Pihak Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram, terimakasih banyak atas kerja samanya yang telah meluangkan waktu untuk membantu dalam pengumpulan data penelitian

penulis hingga mampu menjawab semua rumusan masalah didalam skripsi penulis.

8. Kedua orang tuaku Bapak A. Bakar dan Ibu Siti Aisyah, Saudara-saudaraku, Jusmawati, Wiwik Widyawati, Heriyanto, S.T dan Erma Wati, S.T yang do'anya tidak pernah putus serta kasih sayang yang tcurahkan selama ini baik dukungan moral maupun material.
9. Sahabat seperjuanganku Nurma Julia S.Sos dan Nanda Novia Setiani S.Sos yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi, serta do'a yang kalian berikan.
10. Semua keluarga dan teman-teman baiku, Sri Mulyani, Nurma Yulia S.Pd, Evi Andani Putri S.Ag, Lili Sulastri S.T, Renita S.Sos, dan Sulfa Karisa Dewi yang selalu memberikan semangat dan dukungan bahkan sampai saya repotkan.
11. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2020 khususnya kelas C terimakasih untuk persahabatan, kekeluargaan, kebersamaan dan kehangatan selama di bangku kuliah. Semoga silaturahmi kita tidak pernah terputus.
12. dan semua pihak yang tidak dapat disebut namanya satu per satu.

Semoga amal kebaikan dari segala pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah swt dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semesta dan peneliti berikutnya. Amin.

Mataram, 12 Desember 2023

Peneliti,



Dewi Mirnasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN LOGO .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKKRIPSI .....	vi
PENGESAHAN .....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat .....	6
E. Definisi Operasional .....	8
1. Literasi .....	8
2. Pelayanan.....	8
3. Kelancaran .....	9
4. Kepuasan .....	9

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
<b>A. Kajian Teori .....</b>	<b>10</b>
<b>B. Kajian Pustaka.....</b>	<b>18</b>
<b>C. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>21</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>B. Populasi .....</b>	<b>23</b>
<b>C. Waktu dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>23</b>
1. Waktu penelitian.....	23
2. Tempat penelitian.....	23
<b>D. Variable Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>E. Desain Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>F. Instrumen .....</b>	<b>25</b>
<b>G. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>27</b>
<b>H. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>28</b>
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
a. Uji valitas.....	28
b. Uji reliabilitas.....	29
2. Uji Asumsi Klasik .....	30
a. Uji Normalitas .....	30
b. Uji Multikolinearitas .....	31
3. Uji Hiptesis (Uji t).....	31
4. Uji f (simultan) .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
<b>A. Gambaran Umum Hasil Penelitian.....</b>	<b>33</b>
1. Profil PT. Dpriad Barokah Utama Mataram.....	33
2. Visi dan Misi .....	36
3. Jenis Produk PT. Dpriad Barokah Utama Mataram .....	36
4. Struktur Organisasi .....	37
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>37</b>
1. Deskripsi Responden .....	37
2. Jenis Kelamin Responden.....	38

3. Uji Coba Intrumen .....	38
a. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
b. Uji Asumsi Klasik .....	41
1) Uji Normalitas .....	41
2) Uji Multikolinearitas .....	42
c. Uji Regresi Linear Sederhana.....	44
d. Uji kolerasi Berganda .....	46
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>47</b>
1. Pengaruh literari manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram .....	47
2. Pengaruh litersi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram .....	50
3. Pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran dan kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.....	51
4. Pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.....	53
5. Pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap keouasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.....	55
6. Pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran dan kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel, Sub Variabel Pengaruh Literasi, Kelancaran, Pelayanan, dan Kepuasan
Tabel 4.1	Jumlah Lansia di Thaun 2022
Tabel 4.2	Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Literasi ( $X_1$ )
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan ( $X_2$ )
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kelancaran ( $Y_1$ )
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan ( $Y_2$ )
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.8	Uji Normalitas $X_1, X_2, Y_1, Y_2$
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas $X_1, X_2, Y_1$
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas $X_1, X_2, Y_2$
Tabel 4.11	Hasil Uji t $X_1, Y_1$
Tabel 4.12	Hasil Uji t $X_1, Y_2$
Tabel 4.13	Hasil Uji t $X_2, Y_1$
Tabel 4.14	Hasil Uji t $X_2, Y_2$
Tabel 4.15	Kolerasi Berganda Uji f $X_1, X_2, Y_1$
Tabel 4.16	Kolerasi Berganda Uji f $X_1, X_2, Y_2$

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Koesioner
Lampiran 2	Data Koesioner
Lampiran 3	Hasil Uji validitas dan reliabilitas $X_1$
Lampiran 4	Hasil Uji validitas dan reliabilitas $X_2$
Lampiran 5	Hasil Uji validitas dan reliabilitas $Y_1$
Lampiran 6	Hasil Uji validitas dan reliabilitas $Y_2$
Lampiran 7	Uji Normalitas $X_1, X_2, Y_1, Y_2$
Lampiran 8	Uji Multikolinearitas $X_1, X_2, Y_1$
Lampiran 9	Uji Multikolinearitas $X_1, X_2, Y_2$
Lampiran 10	Uji t Sederhana $X_1, Y_1$
Lampiran 11	Uji t Sederhana $X_1, Y_2$
Lampiran 12	Uji t Sederhana $X_2, Y_1$
Lampiran 13	Uji t Sederhana $X_2, Y_2$
Lampiran 14	Uji R) $X_1, X_2, Y_1$
Lampiran 15	Uji f (Simultan) $X_1, X_2, Y_1$
Lampiran 16	Uji t Regresi Linear Berganda $X_1, X_2, Y_1$
Lampiran 17	Uji R) $X_1, X_2, Y_2$
Lampiran 18	Uji f (Simultan) $X_1, X_2, Y_2$
Lampiran 19	Uji t Regresi Linear Berganda $X_1, X_2, Y_2$
Lampiran 20	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 20	Surat Izin Penelitian
Lampiran 21	Sertifikat Plagiasi dan Bebas Pinjam
Lampiran 23	Kartu Konsultasi

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

**Oleh:**  
**Dewi Mirnasari**  
**NIM 200305093**

## **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.

Motode penelitian dalam riset ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dan merupakan penelitian populasi dengan 30 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan koesioner 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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Literasi merupakan keahlian seseorang dalam menggunakan keterampilan dan potensi dalam mengelola 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.<sup>1</sup>

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

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.<sup>4</sup>

---

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

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

<sup>3</sup> Wardatul Fadillah, "Pengeruh 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.

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

Literasi manasik digital untuk jama'ah umrah telah disediakan oleh kementerian agama, dimana kementerian 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.

كَمَا أَرْسَلْنَا فِيكُمْ رَسُولًا مِّنكُمْ يَتْلُوا عَلَيْكُمْ آيَاتِنَا وَيُزَكِّيكُمْ وَيُعَلِّمُكُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُعَلِّمُكُم مَّا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ<sup>5</sup>

*“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”.*<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

Pengelolaan manasik umrah merupakan suatu bagian dari pelayanan yang bersifat publik. Dimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada calon jama'ah umrah dengan dibutuhkan berbagai skema dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah yang nanti diterapkan kepada jama'ah untuk mempermudah jama'ah dalam memahami tiap modul manasik.

Literasi manasik umrah dan pelayanan merupakan dua hal yang sangat penting bagi jama'ah. Literasi manasik umrah

---

<sup>5</sup>QS. Al-Baqarah [2]: 151

<sup>6</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Quran Tejemahan*, (Jakarta: Lajnah Pentasihan Musnaf Alquran, 2019).

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

merupakan uraian serta pengetahuan yang mengenai rukun, syarat, dan tatacara penerapan ibadah umrah. Sedangkan pelayanan adalah segala bentuk sebaliknya yaitu berupa wujud sarana dan prasarana yang diberikan perusahaan kepada jama'ah untuk mempermudah penerapan ibadah umrah para jama'ah.

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.<sup>8</sup>

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. Dpriadi Barokah Utama Mataram sebagai penyelenggara bimbingan manasik umrah tersebut.

Pelayanan yang baik dan berkualitas yang diberikan oleh PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram selain untuk membuat para jama'ah merasa aman, nyaman dan puas, PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dari segi aspek bisnis ingin memenangkan persaingan dalam usaha bisnis Travel yang ada, maka perusahaan PT. Dpriadi 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.<sup>9</sup>

Pelaksanaan ibadah umrah masih belum optimal karena kurangnya literasi manasik umrah yang dimiliki oleh sebagian

---

<sup>8</sup> Departemen Agama, Undang-Undang Tahun 2008, "*Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*", pasal 6.

<sup>9</sup> 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.

jama'ah. Melihat dari permasalahan yang ada dimana dalam pelaksanaan ibadah umrah masih adanya jama'ah yang memiliki pemahaman yang kurang mengenai manasik umrah, sebab minimnya literasi tentang manasik umrah,<sup>10</sup> jika dilihat dari latar belakang calon jama'ah yang berbeda-beda terutama dalam pendidikan dan kesulitan dalam baca tulis.

Kelancaran dan kepuasan jama'ah dalam melaksanakan ibadah umrah dipegaruhi oleh bermacam aspek, termasuk literasi manasik umrah serta mutu pelayanan yang diberikan oleh PT. 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.<sup>11</sup> 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

---

<sup>10</sup>Ibid., hlm. 4.

<sup>11</sup> Ibid., hlm. 4.

berdiri sejak tahun 2020 hingga saat ini dan sudah mampu memberangkatkan jama'ah umrah sebanyak 150 orang jama'ah dari tahun 2020-2023. PT. Dpriad 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. Dpriad Barokah Utama Mataram dengan pihak Travel lain dimana PT. Dpriad Barokah Utama Mataram berkomitmen untuk memberikan literasi dan kualitas pelayanan yang prima dengan profesional dan amanah.

PT. Dpriad 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 kompherensif. Selain itu pelayanan di PT. Dpriad 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. Dpriad 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 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. Dpriad Barokah Utama Mataram” dapat

meningkatkan kualitas layanan umrah yang diberikan, dan meningkatkan kepuasan jama'ah.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah umrah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram?
2. Apakah ada pengaruh literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram?
3. Apakah ada pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram?
4. Apakah ada pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram?
5. Apakah ada pengaruh pelayanan manasik umrah kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram?
6. Apakah ada pengaruh pelayanan dan literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram?

## **C. Batasan Masalah**

Melihat dari latar belakang maslaha yang dibahas oleh peneliti, maka dari itu peneliti membatasi masalah yang akan dibahas dalam penlitianya. Dimana penelitian ini difokuskan mengenai pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah umrah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram, yaitu hal-hal yang menyangkut segala kegiatan dan proses pelaksanaan yang dilakukan.

Beberapa batasan masalah dalam penelitain ini diantaranya sebagai berikut:

1. Pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
2. Pengaruh literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.



3. Pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
4. Pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
5. Pengaruh pelayanan manasik umrah kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
6. Pengaruh pelayanan dan literasi manasik umrah terhadap kepuasan jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

#### **D. Tujuan dan Manfaat**

##### **1. Tujuan**

berlandaskan pada pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini secara umum ditentukan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- d. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- e. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- f. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan dan literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

##### **2. Manfaat**

###### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Untuk meningkatkan khasanah keilmuan dan pengetahuan tentang bagaimana pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan jama'ah tentang pentingnya literasi manasik umrah terhadap kelancaran dan kepuasan jama'ah dalam melaksanakan ibadah umrah.
- 3) Untuk memberi gambaran kepada jama'ah tentang pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran, pelayanan, dan kepuasan jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

**b. Manfaat Praktisi**

- 1) Untuk peneliti, dapat mengetahui bagaimana pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- 2.) Untuk calon jama'ah umrah, menambah wawasan khasanah keilmuan tentang bagaimana pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah umrah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
- 3.) Untuk menjadi bahan evaluasi bagi pihak Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dalam meningkatkan pelayanan, kelancaran dan kepuasan jama'ah umrah.

**c. Manfaat Akademisi**

Sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial (S.sos) di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Mataram.

**E. Definisi Operasional**

Dari rumusan masalah diatas dapat dilihat bahwa variabel dalam penelitian ini berupa Literasi ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Kelancaran ( $Y_1$ ), dan Kepuasan ( $Y_2$ ).

## 1. Literasi

Literasi ialah bentuk kecakapan yang digunakan dalam berbagai sumber untuk memahami informasi atau gagasan.<sup>12</sup> Literasi meliputi pemahaman jama'ah terhadap manasik umrah serta minat jama'ah tentang manasik umrah.

## 2. Pelayanan

Menurut Tjiptono<sup>13</sup> pelayanan merupakan terjemahan dari istilah bahasa Inggris *service*, yang bermakna setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan kepuasan. Untuk itu pelayanan meliputi reputasi Travel dimata jama'ah, pengakun jama'ah terhadap sistem pelayanan dan antusiasme jama'ah untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak Travel. Pelayanan ialah hubungan emosional Travel dengan jama'ah dalam bentuk intensitas, intraksi, dan komunikasi.

## 3. Kelancaran

Kelancaran adalah lancarnya sesuatu baik dari segi manasik umrah yang dilakukan jama'ah. Dilihat dari tingkat ketepatan waktu, biaya yang dikeluarkan jama'ah dan vasilitas yang diberikan kepada jama'ah sarana dan prasarana.

## 4. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller<sup>14</sup> kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasinya. Tingkat kepuasann jama'ah tergantung pada kemampuan dan kesesuaian layanan yang diharapkan jama'ah. Faktor yang mempengaruhi kepuasan termasuk *widrd of moun cominication, past experience, external communication*, penilaian jama'ah, dan persepsi jama'ah.

---

<sup>12</sup>Iis Lisnawati, "Literasi Melalui Prestasi". *Mataedukasi*, Vol. 1, Nomor 1, Oktober 2019, hlm. 4.

<sup>13</sup> Tjiptono F, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm.20

<sup>14</sup> Kotler dan Keller K1, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, (Jakarta: Erlangga,2009), hlm. 138

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN HILOPTESIS PENELITIAN

#### A. Kerangka 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.<sup>15</sup>

##### 2. Literasi

Literasi dalam arti sempit merupakan kemampuan individu dalam membaca dan menulis, melainkan meliputi kontinum pembelajaran yang mungkin 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.<sup>16</sup>

##### 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

---

<sup>15</sup> Sukanto Reksohadiprojo dan Hani Handoko, *Organisasi Perusahaan Edisi Ke-2*, (Yogyakarta:BPFE, Tahun.1999), hlm. 124.

<sup>16</sup> Frita Dwi Lestari, dkk, "Pengaruh Budaya Lietasi Terhadap Hasil Belajar Ipa di Sekolah Dasar", *Jurnal Balicedu*, (Vol.5, No. 6, Tahun.2021), hlm.5089.

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
- 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*)”.<sup>17</sup> 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 menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. (*Reliability*) adalah keadaan atau kemampuan untuk menunjukkan jaji dengan segera dan memuaskan.<sup>18</sup> (*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 Lansung)

*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.<sup>19</sup>

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

---

<sup>17</sup> Rully Tri, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”, “*Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*”, (Vol. 4, No. 2, Tahun .2010), hlm.164.

<sup>18</sup> Zurni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 16, No. 5, Tahun. 2006), hlm. 29.

<sup>19</sup> 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.

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.<sup>20</sup> 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”<sup>21</sup>. 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.<sup>22</sup> 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)

---

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> 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.

*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.<sup>23</sup> Komponen ini merupakan sebuah jaminan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

*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. Kelancaran

Kelancaran merupakan suatu keadaan sifat atau suatu aktivitas bahkan proses yang berjalan dengan lancar, tanpa hambatan atau gangguan yang signifikan, dalam berbagai konteks kelancaran dapat merujuk pada keterampilan berbicara, jalannya suatu pekerjaan, atau bahkan pelaksanaan suatu kegiatan dengan efisien dan tanpa kendala. Kelancaran sering dihubungkan dengan kesinambungan, efisiensi dan ketidakterputusan dalam melakukan suatu tindakan atau proses.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), "lancara adalah melaju dengan cepat atau bergerak maju dengan cepat". Sedangkan "kelancaran adalah keadaan lancarnya suatu pembangunan sangat tergantung pada sarana, tenaga, dan biaya yang tersedia. Kelancaran dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kelancaran berbicara dan keterampilan dalam berbicara.

### a. Kelancaran Berbicara

---

<sup>23</sup> 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.



Yaitu menekankan aspek linguistic dan proses berbicara mencakup pemahaman struktur bahasa, penggunaan kosa kata, dan kefasihan ekspresi verbal.

#### b. Keterampilan Berbicara

Yaitu pengembangan keterampilan berbicara sebagai suatu keterampilan yang dapat diajarkan dan ditingkatkan dengan teknik-teknik atau strategi untuk meningkatkan kelancaran komunikasi,

### 6. 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.<sup>24</sup>

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.<sup>25</sup> Konsumen selalu menilai produk yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

#### a. Kualitas Produk

---

<sup>24</sup> Tony Sintijak, *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm.6.

<sup>25</sup> Tony Sintijak, “*Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*”. (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm.6.

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.<sup>26</sup>

#### b. Kesesuaian Kualitas

Kesesuaian kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>27</sup>

Terdapat elemen utama ya 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*

---

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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.

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 menadapatkan 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.<sup>28</sup>

#### d. Biaya

Adelina menjelaskan bahwa, “biaya mutu produk atau biaya kualiatia adalah kegiatan mengidentifikasi semua biaya yang timbul berkaitan dengan upaya mengubah produk bermutu buruk (*bad quality product*) menjadi produk bermutu baik (*good quality product*).<sup>29</sup>

Menurut Anik, “biaya kualitas berkaitan dengan dua sub kategori dari aktivitas yang berkaitan dengan kualitas, yaitu aktivitas control dan kativitas gagal”. Aktivitas control adalah aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk menghindari dan mendeteksi kualitas buruk.<sup>30</sup>

## B. Kajian Pustaka

---

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> Kiki Adelina “Pengaruh Kualitas terhadap Produk Rusak pada CV. Ake Abadi”. *Jurnal EMBA*, (Vol. 1 No. 3), hlm 323.

<sup>30</sup> 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

Penelitian terdahulu digunakan untuk memberikan informasi tentang penelitian karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan riset yang akan diteliti. Adapun kajian Pustaka yang sesuai dan berkaitan dengan judul penelitian peneliti ajukan diantaranya adalah:

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Wardatul Fadilah Tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kualitas Bimbingan Manasik Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jama’ah Pada PT. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung”.<sup>31</sup>Tujuan dari penelitian yang dilakan oleh Wardatul Fadilah untuk melihat apakah layanan bimbingan manasik umrah yang disediakan oleh PT. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung sudah memudahkan jama’ah dan untuk melihat antara kualitas instruktur manasik umrah dengan tingkat kepuasan jama’ah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wardatul Fadilah yaitu menggunakan pendekatan penelitian secara kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau menyebar angket pada responden dan teknik *random sampling* untuk mendapatkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Perbedaan antara riset yang dilakukan oleh Wardatul Fadilah dengan peneliti yaitu dimana peneliti lebih memfokuskan pada pengaruh tingkat literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah umrah yang dilakukan oleh jamaa’ah sementara penelitian yang dilakukan oleh Wardatul Fadilah bertujuan untuk melihat apakah bimbingan manasik umrah yang diberikan oleh pihak Travel sudah memudahkan jama’ah dalam melakukan ibadah umrah serta melihat antara kualitas pembimbing manasik umrah dengan tingkat kepuasan jama’ah.
2. Penelitian kedua dilakukan oleh Silvi Azizah yang berjudul “Efektifitas Regulasi Bimbingan Manasik Haji Dalam

---

<sup>31</sup> Wahdatul Fadilah, “Pengaruh Kualitas Bimbingan Manasik Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jama’ah Pada Pt. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Banndung”, (*Skripsi*, FDIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta 2015), hlm. 4.

Meningkatkan Kualitas Jama'ah pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018".<sup>32</sup> Dalam penelitian ini dimana penelitian terdahulu lebih menekankan pada regulasi kualitas ibadah jama'ah haji.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu membahas tentang bagaimana efektifitas regulasi bimbingan manasik haji dalam meningkatkan kualitas jama'ah. Sedangkan peneliti membahas tentang bagaimana pengaruh literasi manasik umrah terhadap pelayanan, kelancaran, dan kepuasan jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

3. Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Fahrezi Firmansyah Tahun 2020 dengan judul "Pengaruh Efektivitas Bimbingan Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Jama'ah Pada PT.Ghinasepti Tour dan Travel di Bandung".<sup>33</sup> Dari hasil riset yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adanya pengaruh yang signifikan antara efektifitas dan bimbingan manasik haji dan umrah yang dilakukan dengan cara bersamaan terhadap kualitas jama'ah, dengan adanya tuntunan manasik umrah membuat tingkat kualitas pengetahuan dan kualitas ibadah jamaah lebih meningkat dari sebelumnya.
- pengumpulan data penelitian yang dilakukan oleh Fahrezi Firmansyah menggunakan deskriptif analisis untuk mendapatkan fakta sebenarnya mengenai objek penelitiannya sementara peneliti dalam pengumpulan datanya hanya menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya dan instrumen penelitiannya menggunakan angket. Perbedaan riset terdahulu dengan peneliti terlihat pada objek penelitiannya yang mana penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh efektifitas bimbingan manasik haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas jama'ah pada PT. Ghinasepti Tour

---

<sup>32</sup> Sivia Azizah, "Efektifitas Regulasi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jama'ah Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018", (*Skripsi* FDIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2015), hlm. 4.

<sup>33</sup>Fahrezi Firmansyah, "Pengaruh Efektifitas Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Pada PT. Ghinasepti Tour dan Travel di Bandung", (*Skripsi*, FIDIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2020), hlm. 7.

dan Travel di Bandung. Sedangkan peneliti membahas tentang pengaruh literasi manasik umrah terhadap pelayanan, kelancaran, dan kepuasan jama'ah di PT. Dpriadhi Barokah Utama Mataram.

4. Penelitian keempat yang dilakukan oleh Ai Siti Hapsoh yang berjudul "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jama'ah".<sup>34</sup> penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan oleh KBIH dalam meningkatkan kualitas ibadah jama'ah. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu menggunakan pendekatan penelitian secara deskriptif dengan desain penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, serta memaparkan data-data hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan pada KBIH salman ITB dalam meningkatkan kualitas jama'ah haji dan umrah.

Perbedaan dari penelitian ini dengan riset terdulu bahwasannya penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan pada KBIH salman ITB dalam meningkatkan kualitas jama'ah, sedang penelitian yang sedang di kaji oleh peneliti tentang bagaimana pengaruh literasi manasik umrah dan pelayanan terhadap kelancaran dan kepuasan jama'ah.

5. Penelitian kelima yang dilakukan oleh Resti Widayati yang berjudul "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah".<sup>35</sup> Riset ini menjelaskan bagaimana wujud dan tanggapan terhadap dana jaminan dalam meningkatkan kepuasan jama'ah yang diberikan penyelenggara haji dan umrah.

Pebedaan pendekatan penelitian yang dilakukan peneliti dengan riset yang dilakukan oleh Resti Widayati, dimana peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk mengetahui bagaimana pengaruh literasi manasik umrah dan pelayanan terhadap kelancaran dan kepuasan jama'ah di PT. Dpriadhi Barokah Utama

---

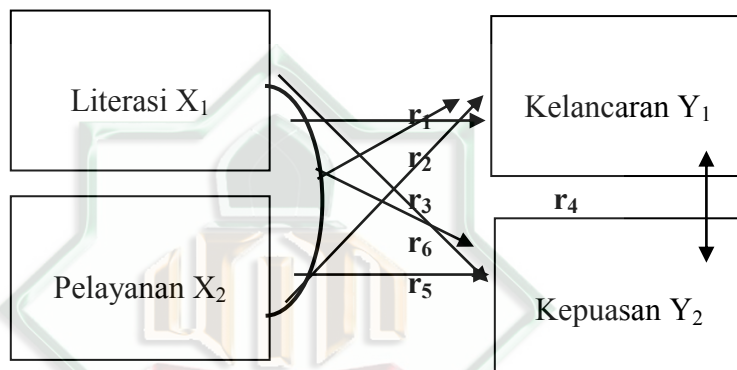
<sup>34</sup> Ai Siti Hapsoh," Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jama'ah". *Tadbir*, Vol. 5, Nomor. 2, Juni 2020, hlm. 87.

<sup>35</sup> Resti Widayati dkk," Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah". *Tadbir*, Vol. 2, Nomor. 4, Desember 2017, hlm. 381.

Mataram. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Resti Wildayati menggunakan metode kualitatif dalam pendekatan deskriptif dengan adanya wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### C. Kerangka Berpikir

Pada bagian ini, kerangka berpikir yang peneliti ajukan diambil dari pembahasan latar belakang dan rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti. Maka kerangka berpikir dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:



### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dalam kajian penelitian ini yaitu menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang ada dengan tujuan untuk menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih merupakan pengertian dari hipotesis asosiatif diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara literasi manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.
2. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. dpriadi Barokah Utama Mataram.
3. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. dpriadi Barokah Utama Mataram.

4. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah di PT. dpriadi Barokah Utama Mataram.
5. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah di PT. dpriadi Barokah Utama Mataram.
6. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dan literasi manasik umrah terhadap kepuasan jama'ah di PT. dpriadi Barokah Utama Mataram.



Perpustakaan UIN Mataram



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

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

#### **B. Populasi**

Populasi adalah sekumpulan objek penelitian yang ditentukan oleh peneliti sendiri merupakan pengertian dari populasi.<sup>36</sup> Sehingga peneliti mengambil populasi dalam riset ini berupa data jama'ah yang telah melaksanakan ibadah umrah di Tahun 2023 sebanyak 30 jama'ah.

#### **C. Waktu Dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu**

Riset ini di lakukan pada tanggal 19 Februari Tahun 2023 dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif dan menggunakan angket sebagai alat atau instrumen untuk mengumpulkan data hasil penelitian dari responden.

##### **2. Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram Jl. Dr. Soetomo No. 2 Blok. 4 Gang Setia Kawan Karang Baru Mataram. Lokasi ini di pilih oleh peneliti untuk melakukan penelitian berdasarka pertimbangan karena peneliti melihat permasalahan yang terjadi pada jama'ah umrah dalam kurangnya literasi terhadap manasik umrah yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan kegiatan manasik umrah. Sehingga menarik perhatian

---

<sup>36</sup> Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitiian Sosial*, (Mataram: Sanabil, 2021), hlm. 73.

peneliti untuk mengkaji permasalahan tersebut, karena pengaruh dari literasi pada para jama'ah umrah sangat di perlukan untuk kelancaran ibadah umrah yang akan dilaksanakan oleh para calon jama'ah.

Melihat dari kondisi para calon jama'ah banyak sekali dari para jama'ah yang masih kurang dan kesulitan dalam baca tulis, dan itu sangat berpengaruh pada tingkat kelancaran manasik umrah maka dari itu sangat di perlukannya literasi manasik umrah agar tidak ada calon jama'ah umrah yang kesulitan dalam melakukan kegiatan manasik sebelum keberangkatan untuk melaksanakan ibadah umrah.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel dalam riset ini terdiri dari empat jenis variabel penelitian dimana terdapat dua variabel bebas dan dua variabel terikat diantaranya sebagai berikut:

1. Literasi  $X_1$
2. Pelayanan  $X_2$
3. Kelancaran  $Y_1$
4. Kepuasan  $Y_2$

#### **E. Desain Penelitian**

Rancangan penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berlandaskan data statistika. Desain penelitian ini menanggapi permasalahan riset yang memerlukan pengukuran cermat mengenai variabel-variabel dari objek yang akan di kaji untuk membentuk kesimpulan yang digeneralisasikan melihat dari konteks waktu, tempat, dan situasi.

Teknik penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dalam bentuk survei, kolerasi sebab akibat dan pengaruh yang ada dalam obyek penelitian yang dilakukan dan melihat besarnya perbedaan yang terdapat dalam riset.

## F. Instrumen

Instrumen yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan angket kepada responden untuk mendapatkan data.

Tabel 3.1

Variabel, sub variabel pengaruh literasi, kelancaran, pelayanan, dan kepuasan

Variabel	Sub Variabel	Kisi-Kisi	Nomor kisi-kisi
Literasi	Pemahaman	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman jama'ah terhadap manasik umrah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 +</li> </ul>
	Minat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minat jamah tentang manasik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+6</li> </ul>
Pelayanan	Reputasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reputasi Travel dimata jama'ah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+10</li> </ul>
	Pegekuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persepsi jama'ah terhadap sistem pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-14</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Antusiasme jama'ah dalam meningkatkan jama'ah baru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+15</li> </ul>
	Loyalitas merek	<ul style="list-style-type: none"> <li>Besarnya antusiasme jama'ah untuk menggunakan kembali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+17</li> </ul>

Variabel	Sub Variabel	Kisi-Kisi	Nomor kisi-kisi
		jasa yang ditawarkan	
	<i>Affinity</i> (hubungan emosional)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubungan emosional Travel dengan jama'ah</li> <li>• Kohesivitas jama'ah</li> <li>• Intensitas, intraksi, dan komunikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +19</li> <li>• +21</li> </ul>
Kelancaran	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat ketepatan waktu keberangkatan jama'ah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +23</li> </ul>
	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah biaya yang dikeluarkan jama'ah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +25</li> </ul>
	Tranvortasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendaraan Travel sudah memenuhi standar oprasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +26</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vasilitas kendaraan sangat nyaman buat jamaa'ah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +28</li> </ul>
Kepuasan	<i>Wird of mount communication</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendengar dari pelanggan lainnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +30</li> </ul>
	<i>Personnel need</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesuai dengan kebutuhan pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +31</li> </ul>

Variabel	Sub Variabel	Kisi-Kisi	Nomor kisi-kisi
	<i>Past experience</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengalaman masa lalu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +35</li> </ul>
	<i>External kommunication</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan memberikan pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +31</li> </ul>
	Keseuain harapan jama'ah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian harapan jama'ah terhadap kualitas jasa yang di tawarkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +38</li> </ul>
	Penilaian jama'ah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja pelayanan yang telah diterima jama'ah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +36</li> </ul>
	Persepsi kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja pelayanan Travel dibanding Travel lain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +37</li> </ul>

### G. Teknik Pengumpulan Data

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.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan keakuratan alat ukur dan memberikan informasi yang tepat tentang variabel yang diukur.<sup>37</sup> 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.

Teknik kolerasi *product moment* dapat digunakan aplikasi *SPSS 26* untuk melakukan uji validitas dengan membandingkan skor dari tiap butir koesioner dengan skor total koesioner.

Rumus:<sup>38</sup>

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$
<sup>39</sup>

$r_{xy}$ : koefisien kolerasi suatu butir/item

Y: Skor Total

n: jumlah Data

X: Skor Suatu Butir

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas menurut Suharismi Arikunto yang di kutip oleh Ahyar:<sup>40</sup>

- 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).

---

<sup>37</sup> Ristya Widi, "Uji Validitas dan Reabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi". *Stomatognatic*, Vol. 8, Nomor. 1, Oktober 2011, Hlm. 28.

<sup>38</sup> Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitian Sosial*, ..... , hlm. 21.

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm. 22.

<sup>40</sup> *Ibid.*

Dalam penentuan kategorisasi dari suatu validitas instrumen mengacu pada pengelompokan oleh Guilford yang dikutip oleh Ahyar.<sup>41</sup>

0,80-1,00 = (sangat baik)

0,60-0,80 = (baik)

0,40-0,60 = (cukup)

0,20-0,40 = (kurang)

0,00-0,20 = (tidak valid)

#### 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.<sup>42</sup> Uji reabilitas dalam penelitian yang dikaji peneliti menggunakan uji tes-restes yaitu dengan melakukan uji coba instrumen beberapa kali.<sup>43</sup>

Rumus.<sup>44</sup>

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

$r_x$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$  = jumlah varian skor tiap item

$\sigma_t^2$  = varian total

Jika koefisien yang digunakan >0,60 tingkat reliabilitas suatu instrument dikatakan semakin tinggi. Nilai alpha yang

---

<sup>41</sup> Ibid., hlm. 22-23

<sup>42</sup> Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitian Sosial*, ..... hlm. 24.

<sup>43</sup> Ibid., hlm. 24.

<sup>44</sup> Ibid., hlm. 27.

semakin mendekati 1 dapat menunjukkan semakin tingginya konsistensi reliabilitasnya. Dimana uji reliabilitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan *SPSS 26*.

## 2. 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 tidak<sup>45</sup>. Dengan melakukan uji asumsi klasik peneliti dapat mengetahui analisis dapat diandalkan dan akurat.

Rumus:

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

keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden (n-2=dk, derajat kebebasan)

### a. 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.<sup>46</sup> Untuk mengetahui kalau data yang diuji terdistribusi normal yaitu dengan menggunakan teknik *Kormogrov-Smirnov*.

---

<sup>45</sup> 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.

<sup>46</sup> Satria Artha Pratama, "Pengaruh Terhadap Standar Oprasi Prosedur dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia". *Ilmiah M-Progres*, Vol. 1, Nomor 1, Januari 2021, Hlm.43.



## b. 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 multikolinearitas dalam model. Pengujian ini dapat dilakukan dengan bantuan program komputer seperti *SPSS 26*

## 3. 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 independent. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui bukti dan seberapa besar pengaruh variabel independent 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

- 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
- Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *SPSS Version 26*.

#### 4. Uji f (Simultan)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Adapun langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menemukan formulasi hipotesis diterima ( $H_1$ ) dan ditolak ( $H_0$ )
- b. Menentukan *Level Of Significance*
- c. Jika  $F_{hitung} \geq$  dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak.
- d. Jika data  $< 0,05$  maka data dikatakan signifikan, jika data  $>$  dari  $0,05$  maka data tidak signifikan
- e. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *SPSS Version 26*.

Perpustakaan UIN Mataram

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Profil PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram**

PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram merupakan sebuah Perusahaan Travel yang sudah berdiri sejak Tahun 2020 hingga saat ini yang didirikan oleh Ibu Femli Yolandawati Usu yang berlokasi di Jl. Dr. Soetomo No. 2 Blok. 4 Gang Setia Kawan Karang Baru Mataram. Jumlah pegawai yang ada di perusahaan Travel ini ada sekitar 7 orang karyawan. Banyak sekali tantangan yang dihadapi oleh perusahaan PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram diantaranya dalam proses mengajak para jama'ah untuk menggunakan jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dan diperlukan pendekatan yang lebih serta edukasi yang mendalam untuk para calon jama'ah agar menggunakan jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

Perusahaan Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram memiliki peluang usaha yang lebih memfokuskan para jama'ahnya lebih mengarah pada penduduk Indonesia sekitar 75% jama'ahnya berasal dari Indonesia, ada sekitar 30 jama'ah yang sudah di berangkatkan umroh oleh jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dimana ini merupakan hal yang luar biasa dikarenakan jarang sekali perusahaan Travel yang baru berdiri 3 Tahun sudah mampu memberangkatkan jama'ah sebanyak 30 jama'ah.

PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram pernah mengalami penurunan di akibatkan oleh adanya Covid-19 kala itu yang menjadi tantangan terbesar semua perusahaan Travel di Indonesia dimana harus bekerja lebih keras lagi untuk mempertahankan jama'ah dan memberikan fasilitas senyaman mungkin dengan adanya vaksinasi untuk semua jama'ah dan sangat memperhatikan kesehatan dari setiap para jama'ah.

Tuntutan bisnis semakin meningkat dengan adanya kebijakan kementerian agama dalam hal pembentukan usaha Travel yang ada di Indonesia dimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan eksepedisi ibadah Umroh telah

memberikan landasan proteksi yang cukup bagi jama'ah Umroh, diantaranya proteksi kesehatan, jaminan asuransi jiwa, insiden ataupun pengelolaan dokumen jama'ah selama melakukan perjalanan ibadah. PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram sebagai perusahaan penyelenggaraan ibadah umroh atau merupakan pusat jasa pelayanan umroh bagi para jama'ah sangat membantu jama'ah dalam melakukan ekspedisi ibadah umroh.

Perusahaan PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dalam menjamin keselamatan jama'ahnya instansi tersebut melakukan kerjasama dengan PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) yang bertanggung jawab mengelola lalulintas bagi penumpang baik angkutan umum, kendaraan pribadi, dan pejalan kaki. Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian dan perturan pemerintah Nomor 73 Tahun 1993 tentang penyelenggara usaha perasuransian di Indonesia yang mulai berlaku secara efektif. Sejalan dengan hal tersebut untuk menjaga kesinambungan dalam pemberian layanan atau asuransi kepada pengguna jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram untuk tetap menjamin mutu keselamatan para jama'ah dari awal keberangkatan hingga kembali ke tanah air.

Untuk mendukung kapasitas dan daya tampung Perusahaan, dimana pihak Instansi menyediakan layanan literasi khusus kepada para calon jama'ah maupun para jama'ah guna untuk mempermudah, memberi rasa aman, nyaman dan lancar dalam melaksanakan ibadah. Literasi merupakan suatu hal yang perlu ditingkatkan mulai dari kalangan anak-anak, muda-mudi dan para lansia perlu adanya tingkatan literasi yang lebih guna untuk menjamin kepahaman atas apa yang didapatkan baik materi secara langsung maupun materi pokok lainnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 3 Tahun 2017 tentang sistem perbukuan literasi dimana dimaknai sebagai "kemampuan untuk memaknai informasi secara kritis hingga setiap orang dapat mengakses ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas hidupnya.

Pihak PT. PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dalam meningkatkan literasi setiap jama'ahnya yaitu dengan diadakannya seminar umum sebelum keberangkatan pelaksanaan ibadah umroh dimana hal tersebut menjadi poin tersendiri bagi pihak Perusahaan untuk menjadikan para jama'ahnya menjadi jama'ah yang berkualitas baik dari segi ilmu dan meteri lainnya. Contoh seminar yang dilakukan salah satunya yaitu seminar umum tentang pelaksanaan ibadah haji dan umroh, dimana pengertian dari umroh atau haji merupakan suatu ibadah yang menyengaja mengunjungi baitullah guna untuk melakukan sebuah ibadah. Maka dari itu pentingnya literasi bagi para jama'ah khususnya lansia sangat perlu adanya peningkatan atas literasi supaya tidak terjadi kebutaan akan aksara ataupun keilmuan.

Melihat dari data pusat statistik (BPS) jumlah lansia yang ada di NTB pada Tahun 2022 menurut jenis kelamin diantaranya sebagai berikut.

Tabel 4.1

**Jumlah Lansia Di Tahun 2022**

Tahun	Jenis kelamin	Jumlah
2022	• Laki-laki	• 229.051 Jiwa (47,88%)
	• Perempuan	• 294.334 Jiwa (52,12%)

Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang kesejahteraan lanjut lansia dan praturan Presiden Nomor 88 Tahun 2021 tentang strategi nasional kelanjutusiaan. Melihat hal tesebut diperlukan penanganan yang lebih terhadap lansia dalam menjamin suatu mutu pelayanan di dalam suatu perusahaan dengan adanya peningkatan edukasi yang lebih agar para jama'ah merasa nyaman dalam penggunaan jasa dari Perusahaan Travel tersebut, terutama pihak PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram dalam meningkatkan pelayanan dan kepuuasan yang dirasakan oleh para jama'ahnya.

## **a. Visi dan Misi**

### **1) Visi**

Mengajak seluruh umat muslim ke baitullah untuk umrah dan haji.

### **2) Misi**

Sebagai perpanjangan tangan Nabi Ibrahim As dan baginda Rasulullah Saw untuk mengajak dan memberangkatkan seluruh umat muslim ke baitullah.

## **b. Jenis Produk PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram**

Perkembangan atas kepuasan para jama'ah dari segi pelayanan yang di berikan dan rasa nyaman para jama'ah sehingga PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram menyediakan produk-produk unggulannya yaitu:

- 1) Haji dan Umrah
  - a) Tour Wisata Domestik Internasional (Malaysia dan Singapura).
  - b) Wisata Domestik Nasional (Lombok, Bali, dan Jogja).
- c. Struktur Organisasi

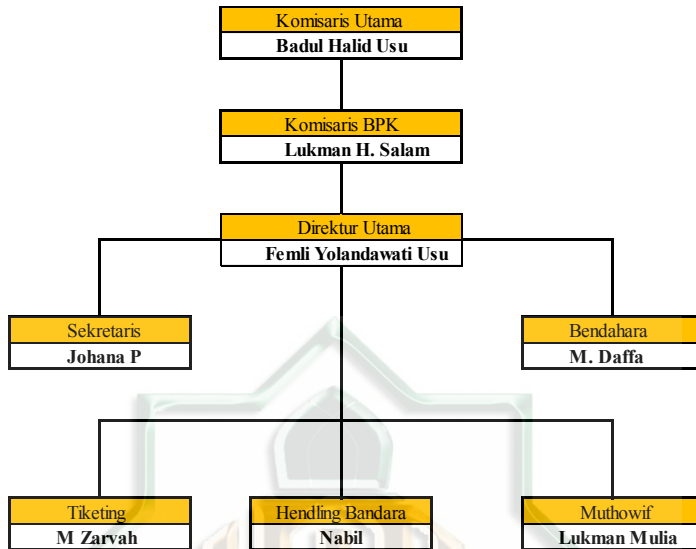
Struktur organisasi di buat oleh perusahaan bermaksud agar koordinasi dari masing-masing bagian atau divisi berjalan dengan baik dan lancar serta untuk mempermudah pengendalian. Sehingga kesatuan dari setiap aktivitas Perusahaan terarah dan mempermudah pencapaian dari tujuan Perusahaan. Dimana setiap Perusahaan atau badan usaha mempunyai bentuk struktur organisasi atau susunan manajemen yang berbeda-beda:

### **Struktur Organisasi PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram**

Komisaris Utama Mataram	: Abdul Halid Usu
Komisaris BPK	: Lukman H. Salam
Direktur Utama Mataram	: Femli Yolanda Usu
Sekretaris	: Johana P
Bendahara	: M.Daffa
Ticketing	: M. Zarva
Heading Bandara	: Nabil
Muthowif	: Lukman Mulia

Gambar 4.1

**Struktur Organisasi PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram**



**B. Hasil Penelitian**

**1. Deskripsi Responden**

Melihat dari Karakteristik responden dari hasil data kuesioner yang telah terkumpul, maka dari itu peneliti melakukan analisis data yang didapatkan pada hasil perhitungan secara kuantitatif yang bermanfaat untuk menjawab pembahasan rumusan masalah riset serta mengungkap kecenderungan responden mengenai Pengaruh Literasi Manasik Umroh dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Ibadah Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.

Berdasarkan Penyebaran kuesioner sebanyak 30 angket, selanjutnya dari hasil data tersebut mendapatkan informasi mengenai karakteristik responden yang terdiri dari tingkatan usia dan jenis kelamin, dimana hal tersebut dilakukan dengan harapan untuk mengetahui bagaimana bentuk karakteristik jama'ah dalam merespon pertanyaan yang telah tertera mengenai Pengaruh Literasi Manasik Umroh dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan

Kepuasan Ibadah Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari karakteristik yang telah di deskripsikan akan peneliti uraikan sebagai berikut.

**a. Jenis Kelamin Responden**

Tabel 4.2

**Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	13	40%
2.	Perempuan	17	60%
Jumlah			100%

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin di peroleh data untuk yang begender Perempuan ada sebanyak 17 jama'ah dan untuk yang bergender laki-laki ada sebanyak 13 jama'ah.

**b. Hasil Uji Coba Instrumen**

**1.) Uji Validitas dan Reliabilitas**

Yaitu bertujuan untuk mengetahui reliabilitas dan validitas data yang akan digunakan membutuhkan uji instrumen, sehingga melalui uji ini peneliti mengetahui angket yang telah di buat tergolong kategori validitas atau tidak, reliabilitas atau tidak. Bentuk uji instrument yang digunakan yaitu uji valitas dan reliabilitas. Untuk mengetahui kelayakan dari penggunaan butir-butir pertanyaan dalam penelitian yang dilakukan maka peneliti menggunakan uji coba instrument menggunakan bantuan dari aplikasi *SPSS 26*.



**a.) Uji Validitas**

Tabel 4.3

**Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Literasi (X1)**

No Butir Instrumen	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	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 4.4

**Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Pelayanan (X2)**

No butir instrument	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	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 4.5

**Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Kelancaran (Y1)**

No Butir Instrumen	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	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 4.6

**Rekapitulasi Hasil Uji Valitas Variabel Kepuasan (Y2)**

No Butir Instrumen	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	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).

## b.) Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.7

### 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.

## 2.) Uji Asumsi Klasik

### a.) Uji Normalitas

Yaitu bertujuan untuk melihat apakah dalam bentuk regresi, variabel atau residual mempunyai pendistribusian normal atau tidak, maka peneliti melakukan uji normalitas dengan melihat nilai signifikansi diatas  $>0,05$  maka datanya berdistribusi norma, jika nilai signifikansi  $<0,05$  maka nilai residual tidak normal.

Tabel 4.8

**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 <sup>a,b</sup>	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 <sup>c,d</sup>	.053 <sup>c</sup>	.013 <sup>c</sup>	.010 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					

Bedasarkan 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 bawah variabel  $X_1, X_2$ , dan  $Y_1, Y_2$  berdistribusi normal.

## b.) Uji Multikolineritas

Yaitu bertujuan untuk mengidentifikasi adanya kolerasi regresi yang signifikan antar variabel bebas (independen). Penujian multikolineritas di lihat dari besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleran dimana nilai tolerance  $> 0,10$  tidak terjadinya multikolineritas tetapi jika tolerance  $< 0,10$  maka terjadinya multikolineritas. Jika VIF  $< 10,00$  tidak terjadinya multikolineritas dan jika  $> 10,00$  terjadinya multikolineritas.

Tabel 4.9

**Uji Multikolinieritas  $X_1, X_2$  terhadap  $Y_1$** 

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized 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 multikolinieritas 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 multikolinieritas.

Tabel 4.10

**Uji Multikolinieritas  $X_1, X_2$  terhadap  $Y_2$** 

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized 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 multikolinieritas 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 multikolinieritas.

### 3.) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji pengaruh pada satu variabel bebas dengan variabel terikat dimana variabel terdiri dari variabel Literasi, Pelayanan, serta variabel terikat Kelancaran, dan Kepuasan.

#### a.) Uji Regresi Sederhana Linear $X_1, Y_1$

Tabel 4.11

#### Hasil Uji t $X_1, Y_1$

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	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 nilai signifikansi  $X_1$  terdah  $Y_1$  memiliki nilai signifikansi  $0,117 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $1.385 < 1.703$ . dari hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh literasi terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak terdapat pengaruh literasi ( $X_1$ ) manasik umrah terhadap kelancaran ( $Y_1$ ) ibadah jama'ah secara signifikan.

#### b.) Uji t $X_1, Y_2$

Tabel 4.12

#### Hasil Hipotesi (Uji t) $X_1, Y_2$

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	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  $X_1$  terhadap  $Y_2$  dengan nilai signifikansi  $0,103 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $1,685 < 1,703$ . Dari hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa 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.

c.)  $X_2, Y_1$

Tabel 4.13  
**Hasil Hipotesis (Uji t)  $X_2, Y_1$**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	31.016	2.543		12.196	.000
	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.

d.)  $X_2, Y_2$

Tabel 4.14  
**Hasil Hipotesis (Uji t)  $X_2, Y_2$**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
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.

4.) Uji Regresi Linear Berganda ( $X_1, X_2, Y_1$ )

Tabel 4.15

**Kolerasi Berganda Uji f ( $X_1, X_2, Y_1$ )**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.227	2	.113	.028	.972 <sup>b</sup>
	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 4.16

**Kolerasi Berganda Uji f ( $X_1, X_2, Y_2$ )**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.227	2	16.614	6.460	.005 <sup>b</sup>
	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.



## C. Pembahasan

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

Analisis data menunjukkan bahwasannya tidak terjadinya pengaruh signifikan antara literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah, dimana diketahui nilai signifikansi  $X^2$  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.

Pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak memenuhi kriteria yang diharapkan bahwasannya literasi merupakan faktor utama 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. Dpriadhi 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.Dpriadhi 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 ditingkatkan dimana jama'ah harus paham mengenai syarat-syarat dan rukun-rukun umrah yang hendak di lakukan dari 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 kesempatana 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 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 dibutuhkan 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% dibandingkan pada Tahun 2022, melihat hal tersebut kerisis literasi yang ada di Indonesia masih perlu ditingkatkan 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 Manasik Umrah Terhadap Kepuasan Ibadah Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.**

Dari hasil uji hipotesis secara sederhana yang telah dilakukan peneliti dimana peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh literasi manasik umrah terhadap kepuasana ibadah jama'ah, tidak menunjukkan tidak terjadinya pengaruh signifikan dimana nilai signifikan antara literasi dan kepuasan ibadah jama'ah sebesar  $0,103 > 0,05$  dan nilai dari  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dimana nilai  $t_{hitung}$  dari variabel literasi 1,623 dengan nilai  $t_{tabel}$  ( $df=n-2-1$  atau  $30-2-1=27$ ) sebesar 1.703 . artinya pengaruh literasi manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah tidak terjadinya pengaruh secara signifikan.

Pengaruh literasi terhadap kepuasan ibadah jama'ah terbukti bahwa dengan adanya literasi manasik umrah belum tentu mempengaruhi kepuasan ibadah jama'ah hal itu dapat dibuktikan dari uji hipotesis yang telah dilakukan dimana literasi manasik umrah tidak mempengaruhi kepuasan ibadah jama'ah. Disisi lain tingkat kepuasan jama'ah dapat dipengaruhi oleh hal lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti dimana bukan hanya terfokus pada tingkat literasi saja dikarenakan jika tingkat literasi rendah itu juga dapat mempengaruhi kepuasan jama'a, karena tidak semua jama'ah paham dengan penerapan literasi yang diberikan. jika dilihat dari kalangan lansia dimana lansia sangat sulit dalam memahami aksara dan perlu pelayanan yang lebih selain literasi.

Penerapan literasi manasik umrah yang ada di PT.Dpriadi barokah Utama Mataram masih belum berhasil dalam meningkatkan kepuasan ibadah jama'ah. Hal tersebut terbukti dari uji hipotesis yang telah dilakukan dimana tidak terdapat pengaruh antara literasi manasik umrah terhadap kepuasana ibadah jama'ah. Penjelasan manasik umrah secara mendalam kepada jama'ah merupakan suatu keharusan untuk dilakukan oleh pihak Travel agar para jama'ah dapat memahami mengenai teori yang

disampaikan atau bentuk praktek langsung yang diberikan kepada jama'ah sehingga memudahkan para jama'ah dalam mempraktkannya sebelum berpergian ke tanah suci.

Manasik umrah merupakan suatu kegiatan dari peragaan-peragaan rukun ibadah umrah yang dilakukan dengan baik dan benar dengan bertujuan untuk memberikan pengetahuan serta pemahaman terkait dari makna yang ada pada rukun-rukun umrah. Peran literasi manasik umrah dalam meningkatkan pemahaman jama'ah mengenai rukun-rukun dari kegiatan manasik umrah seharusnya memberikan kepuasan kepada jama'ah dimana dengan adanya literasi dapat meningkatkan kepehaman jama'ah mengenai manasik umrah yang dilakukan.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) tingkat pendidikan berdasarkan indeks pembangunan manusia (IPM) dimana Indonesia masih tergolong rendah sebesar 14,6%. Persentasi ini masih jauh lebih rendah dari di bandingkan Malaysia yang mencapai angka 28% dan Singapura mencapai angka 33%. Badan pusat statistik (BPS) Tahun 2022 menyebutkan bahwa tingkat kegemaran membaca masyarakat Indonesia secara keseluruhan berada pada angka 59,52 dengan durasi membaca 4-5 jam per minggu dan 4-5 buku per triwulan.

Penyebab rendahnya literasi atau minat dan kebiasaan membaca di Indonesia seperti yang di sampaikan oleh pihak kementerian pendidikan dan kebudayaan (Kemendikbud) Lukman Solihin mengatakan ada empat faktor penyebab rendahnya literasi yaitu dimensi kecakapan, akses, alternatif, dan budaya.

### **3. Pengaruh Literasi Dan Pelayanan Manasik Umrah Terhadap Terhadap Kelancaran Ibadah Jama'ah di PT. Dpriad 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 antara variabel literasi dan pelayana terhadap kelancaran ibadah jama'ah sebesar 0,046. Dan nilai R square dar R, menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 0,002 berarti besar pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah sebesar 0,02% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam peneliatian yang di teliti oleh peneliti. **(Lampiran 12)**

Tingkat literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah yang ada di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram terbilang sangat rendah dengan nilai koefisien pada literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah hanya sebesar 0,02% hal tersebut dapat membuktikan 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 indonesia ada disekitar 74 dari 79 peringkat dari

bawah termasuk tingkat literasi 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 dikalangan lansia yang merupakan faktor utama dimana banyak sekali kalangan lansia yang hampir di bilang buta huruf itu dipengaruhi 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 statistik 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 tersebut tidak menutup kemungkinan untuk tidak berjalan dengan efektif karena melihat model kerja otak lansia dan generasi muda sangat berrbeda dan diperlukannya usaha yang lebih dan meningkatkan kesabaran.

#### **4. 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 pengaru pelayanan manasik umrah terhadap kelancara ibadah jama'ah, dimana nilai signifikan dari pengaru 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 dilakukan 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 sating perusahaan dikarenakan 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 menggunakan jasa suatu perusahaan, Travel dan penawar jasa lainnya.

Kelancaran ibadah jama'ah ditentukan oleh suatu 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 diberikan merupakan suatu hal yang utama 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 kualitas ibadah jama'ah.

Upaya dalam meningkatkan atau memberikan pelayanan kepada jama'ah sangat dibutuhkan. Pelaksanaan ibadah umrah selalu sesuai dan mencapai target yang diinginkan, oleh karena itu diperlukannya suatu manajemen, baik dibagian pelayanan, penyuluhan bimbingan manasik umrah dan sebagainya. Sehingga 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.

### **5. 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 hiptesis sederhana uji t (varsial) bahwa pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah dimana nilai signifikan sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai dari 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 kostanta 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 jam'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 Brokah Utama Mataram memiliki orang-orang yang kompeten dibidangnya dan sesuai dengan ketetapan 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 dipersepsikan 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 dirasakan dengan harapannya.<sup>47</sup> 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 jam'ah haji Indonesia (IKJH) sebesar 90,45 % mengalami

---

<sup>47</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menunaikan Pasar*, (Jakarta:Pt Rineka Cipta, 2001), hlm.233

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 tingkat kepuasan pelayanan petugas berada di urutan ke dua sebesar 90,3% setelah pelayanan Bus antar Kota.

#### **6. Pengaruh Pelayanan dan Literasi Manasik Umrah Terhadap Kepuasan Jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram.**

Berdasarkan uji hipotesis regresi linear berganda nilai kostanta dari kepuasan ibadah jama'ah, 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.

Diketahui nilai kostanta kepuasan ibadah jama'ah sebesar 13,831, jika variabel independen ( $X_1, X_2$ ) bernilai nol (kostanta) maka variabel dependen  $Y_2$  bernilai 13,831. Nilai koefisien literasi sebesar 0,217 jika terjadinya suatu peningkatana sebesar 1% maka kepuasan ibadah jama'ah juga iku ,meningkata sebsar 0,217 (21,7%) begitu juga sebaliknya jika pengaruh literasi terhadap kepuasan ibadah jama'ah menurun maka tingkat ibadah jama'ah menurun sebesar 0,217 (21,7%). Nilai koefisien pada pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,216 jika penengaruh pelayanan terhadap kepuasan ibadah jama'ah mneingkat sebesar 1% maka kepuasan ibadah jama'ah meningkat sebesar 0,216 (21,6%) begitu juga sebaliknya.

Melihat dari hasil uji hioptesis regresi linear berganda pada kostanta kepuasan ibadah jama'ah dimana pengaruh dari literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jam'ah adanya pengaruh yang di dapatkan dimana nilai dari literasi

meningkat sebesar 21,7% dan pelayanan 21,6% terhadap kepuasan ibadah jama'ah

Pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kepuasan ibadah jama'ah dimana nilai kolerasi (R) antara literasi dan pelayanan terhadap kepuasan ibadah jama'ah sebesar 0,569 dan R square dari R, menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 32,4% berarti besar pengaruh literasi dan pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah sebesar 32,4% dan 67,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. **(Lampiran 15)**

PT. Dpriadi barokah Utama Mataram sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada jama'ah agar jama'ah merasa puas dengan *service* yang diberikan baik dari sebelum keberangkatan, setibahnya di Tanah Suci, hingga kembali ke Indonesia pihak jasa Travel sangat memperhatikan dan menjamin jama'ah merasa puas dengan apa yang telah diberikan.

Pihak Travel melakukan kerjasama dengan pihak bandara maupun jasa raharja untuk mempermudah jama'ah dari mulai keberangkatan hingga pulang dan menjamin keselamatan dari setiap personal. Bimbingan manasik umrah yang diberikan kepada jama'ah sangat diperhatikan dimana dengan adanya bimbingan manasik umrah dalam melakukan ibadah umrah jama'ah paham mengenai rukun-rukun dan syarat-syarat dalam melakukan ibadah umrah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data dari uji hipotesis (Uji t) sederhana diketahui 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.
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.
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 signifikan dengan nilai kolerasi (R) sebesar 0,046 dimana pengaruh literasi dan pelayanan terhadap kelancaran ibadah jama'ah hanya 0,02% sebagian besar dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4. Dari hasil analisis data hipotesis uji t (varsiial) sederhana diketahui 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 pelayanan terhadap kelancaran sebesar  $0.0116 > 0,05$  dan nilai dari  $t_{hitung} 1,623 < t_{tabel} 1.703$ . artinya pengaruh pelayanan manasik umrah terhadap kelancaran ibadah jama'ah tidak berpengaruh secara signifikan.
5. Dari hasil uji analisis data hipotesis sederhana uji t (varsiial) yang telah dilakukan 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 singfikannya  $0,005 < 0,05$  dan nilai dari  $t_{hitung} 3,063 > t_{tabel} 1.703$ . artinya terdapat pengaruh secara signifikan.
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 menunjukkan 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'ah sebesar 32,4% dan 67,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang adapat diberikan dalam penelitian ini yakni bahwa dalam memberi suatu pelayanan selain berfokus pada kepuasan konsumen juga harus memberikan pelayanan yang merujuk pada kelancaran ibadah jama'ah dikarenakan pelayanan yang baik ada suatu hal yang diberikan untuk memenuhi persepsi konsumen dan kepuasan terhadap konsumen.
2. Dari segi literasi manasik umrah yang diberikan oleh pihak PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram perlu ditingkatkan akan dapat memberikan kelancaran dan kepuasan ibadah yang dilakukan oleh jama'ah dikarenakan literasi merupakan suatu hal yang perlu ditingkatkan agar tidak terjadinya kelasahan dalam melakukan suatu ibadah yang dilaksanakan oleh jama'ah. Hal ini harus lebih diperhatikan oleh pihak Travel tentang bagaimana memberikan tingkatan literasi yang lebih kepada jama'ah.
3. Sebagai bahan rujukan penelitian berikutnya dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam khususnya mahasiswa Universitas Islam Negeri Mataram, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku/ Jurnal

- Ahyar, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Penelitian Sosial*, (Mataram: Sanabil, 2021), hlm. 73.
- Ai Siti Hapsoh, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah". *Tadbir*, Vol. 5, Nomor. 2, Juni 2020, hlm. 87.
- Anik, "Pengaruh Kualitas 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.
- Fahrezi Firmansyah, "Pengaruh Efektifitas Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Pada PT. Ghinasepti Tour dan Travel di Bandung", (*Skripsi*, FIDIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2020), hlm. 7.
- 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.
- Iis Lisnawati, "Literasi Melalui Prestasi". *Mataedukasi*, Vol. 1, Nomor 1, Oktober 2019, hlm. 4.



- 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.
- Kotler dan Keller K1, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, (Jakarta: Erlangga,2009), hlm. 138
- 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.
- 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.
- 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
- Resti Widayati dkk,” Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah”. *Tadbir*, Vol. 2, Nomor. 4, Deseber 2017, hlm. 381.
- Ristya Widi, “Uji Validitas dan Reabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi”. *Stomatognatic*, Vol. 8, Nomor. 1, Oktober 2011, hlm. 28.
- 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.

- Sivia Azizah, “Efektifitas Regulasi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jama’ah Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018”, (*Skripsi* FDIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2015), hlm. 4.
- 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.
- Tjipjono F, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm.20
- 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.
- Wahdatul Fadilah, “Pengaruh Kualitas Bimbingan Manasik Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jama’ah Pada Pt. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung”, (*Skripsi*, FDIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta 2015), hlm. 4.
- 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.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Daftar Koesioner

Kepada yth: Bapak/Ibu/Sdr/I Responden

Assalamua'laikum wr.wb

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas islam negeri mataram dengan biodata sebagai berikut:

Nama : Dewi Mirnasari

NIM : 200305093

Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pada saat inisedang menyusun skripsi dengan judul:

**“Pengaruh Literasi Manasik Umrah dan Pelayanan, Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Jama’ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram”**

- I. Petunjuk pengisian
  1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar
  2. Bacalah pertanyaan atau pernyataan dengan cermat sebelum memulai menjawab
  3. Berilah tanda centang untuk jawban yang anda anggap benar

#### Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

#### Skor

SS : 4                      TS : 2

S : 3                        STS : 1

## II. Identitas responden

Nama :

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki

b. Perempuan

No	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	TS	STS	Skor
	<b>X1</b>					
	<b>Pemahaman</b>					
1.	Saya berterimakasih atas bimbingan manasik umrah yang diberikan					
2.	Saya tidak banyak bertanya saat ibadah umrah					
3.	Saya bersyukur melaksanakan ibadah umrah degan sempurna					
4.	Saya senang karena tidak banyak kesulitan dalam melaksanakan ibadah umrah					
5.	Saya selalu bertanya saat melaksanakan ibadah umrah					
	<b>Minat</b>					
6.	Saya senang menggunakan jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					
7.	Saya akan menggunakan jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram karena pelayanannya sangat memuaskan					
8.	Pelayanan PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram kurang memuaskan					
9.	Saya tidak antusias dengan pelayanan Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					

No	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	TS	STS	Skor
	X2					
	<b>Reputasi</b>					
1.	Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram telah beroperasi selama 3 Tahun					
2.	Travel telah memiliki pengalaman layanan bimbingan jama'ah minimal 20 kali					
3.	Memiliki bimbingan jama'ah yang ramah, peduli, dan berpegalaman					
	<b>Pengakuan</b>					
4.	Travel sudah memiliki ijin operasional					
5.	Travel belum memiliki pengakuan dari badan tertentu					
6.	Travel sudah meiliki pengakuan dari jama'ah					
	<b>Loyalitas Merek</b>					
7.	Sistem layanan sudah memenuhi standar mutu layanan					
8.	Jama'ah lebih banyak dari kalangan ekonomi menengah keatas					
9.	Sistem layanan dengan kategoti class vvip, vip, regular					
	<b>Hubungan Emosional</b>					
10.	Jama'ah sudah di jadikan keluarga besar PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					
11.	Jama'ah disediakan wadah pertemuan melalui seminar					
12.	Hubunagn emosional baik dengan Travel					

No	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	TS	STS	Skor
----	-----------------------	----	---	----	-----	------

	Y1					
	<b>Waktu</b>					
1.	Travel memberitahukan jama'ah mengenai waktu keberangkatan beberapa hari sebelum keberangkatan					
2.	Waktu keberangkatan telah di tentukan berdasarkan kalender perusahaan					
	<b>Biaya</b>					
3.	Taravel menyediakan biaya keberangkatan sesuai dengan vasilitas yang telah disediakan					
4.	Biaya keberangkatan umrah berdasarkan keputusan kementirian agama					
	<b>Tranvortasi</b>					
5.	Kendaraan yang digunakan dalam mengantar jemput jama'ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram sudah memenuhi standar					
6.	Supir kendaraan PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram sudah memiliki surat izin mengemudi					
7.	Fasilitas kendaaran yang diberikan sangat nyaman untuk jama'ah					

No	Pertanyaan/Pernyataan	SS	S	TS	STS	Skor
	Y2					
	<b>Word of mount communicaton</b>					
1.	Pelayanan kegiatan bimbingan manasik umrah telah berjalan sesuai dengan kebutuuh jama'ah					
	<b>Personnel Needs</b>					
2.	Pelayanan yang diberikan Travel sudah sesuai dengan yang diharapkan jama'ah					
3.	Kinerja Travel sudah senganat bagus dibanding jasa Travel lain					
4.	Saya dan jama'ah yang lain merasa senang dengan pelayanan di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					
5.	Telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan					
	<b>Past Experience</b>					
6.	Saya puas terhadap kualitas pelayanan Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					
7.	Saya ingin kembali menggunakan jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					
8.	Saya ingin mengajak keluarga, saudara, sahabat untuk menggunakan jasa PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					
9.	Saya merekomendasi untuk menggunakan jasa Travel PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram					

## DATA KOESIONER

### Lampiran 2: Data Koesioner

#### Literasi X<sub>1</sub>

No Res	Item no.										Total XI
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	4	1	4	4	4	2	1	31
2	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	31
3	3	1	4	4	4	4	4	4	1	1	30
4	4	1	4	3	3	4	4	4	1	1	29
5	4	2	4	4	3	4	4	4	1	1	31
6	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	32
7	4	2	4	4	3	4	4	4	1	1	31
8	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	34
9	3	2	4	4	2	4	4	4	1	1	29
10	3	3	4	3	3	4	4	4	1	1	30
11	3	2	4	4	3	4	4	4	1	4	33
12	2	2	4	3	4	4	4	4	1	1	29
13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	35
14	1	1	4	4	4	4	4	4	2	1	29
15	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	33
16	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	32
17	4	2	4	4	3	4	4	4	1	1	31
18	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	35
19	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	26
20	4	2	4	3	4	4	4	4	2	1	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	37
22	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	33
23	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
24	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	34
26	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	33
27	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	34
28	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
30	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35



## Pelayanan X<sub>2</sub>

No Res	Item no.												Total X <sub>2</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	45
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	46
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	45
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	45
6	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	44
7	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	43
8	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	43
9	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44
10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45
11	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	43
12	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	43
13	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	42
14	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	42
15	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
17	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	43
18	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	41
19	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	39
20	3	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	39
21	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	41
22	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45
23	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	44
24	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	44
25	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45
26	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45
27	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	43
28	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	43
29	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	43
30	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	3	42

### Kelancaran Y<sub>1</sub>

No Res	Item no.									Total Y1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

## Kepuasan Y<sub>2</sub>

No Res	Item no.								Total Y <sub>2</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	3	4	4	4	4	4	4	31
19	4	3	4	4	4	4	4	4	31
20	4	4	4	4	4	3	3	3	29
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32

## Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X1 (lampiran 3)

		Correlations										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Total
X1	Pearson Correlation	1	.342	.147	.396*	.037	.147	.147	.147	-	-	.430*
	Sig. (2-tailed)		.064	.438	.030	.844	.438	.438	.438	.572	.913	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.342	1	.076	.205	.079	.076	.076	.076	.121	.072	.578*
	Sig. (2-tailed)	.064		.689	.276	.678	.689	.689	.689	.524	.704	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.147	.076	1	.371*	.167	1.00	1.00	1.00	-	.102	.417*
	Sig. (2-tailed)	.438	.689		.043	.379	.000	.000	.000	.069	.590	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.396*	.205	.371*	1	.094	.371*	.371*	.371*	-	.079	.421*
	Sig. (2-tailed)	.030	.276	.043		.620	.043	.043	.043	.593	.679	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.037	.079	.167	.094	1	.167	.167	.167	.142	.175	.450*
	Sig. (2-tailed)	.844	.678	.379	.620		.379	.379	.379	.453	.356	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.147	.076	1.00	.371*	.167	1	1.00	1.00	-	.102	.417*
	Sig. (2-tailed)	.438	.689	.000	.043	.379		.000	.000	.716	.590	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.147	.076	1.00	.371*	.167	1.00	1	1.00	-	.102	.417*
	Sig. (2-tailed)	.438	.689	.000	.043	.379	.000		.000	.716	.590	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.147	.076	1.00	.371*	.167	1.00	1.00	1	-	.102	.417*
	Sig. (2-tailed)	.438	.689	.000	.043	.379	.000	.000		.716	.590	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	-.108	.121	-	-	.142	-	-	-	1	.286	.472*
	Sig. (2-tailed)	.572	.524	.716	.593	.453	.716	.716	.716		.125	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	-.021	.072	.102	.079	.175	.102	.102	.102	.286	1	.619*
	Sig. (2-tailed)	.913	.704	.590	.679	.356	.590	.590	.590	.125		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	305

Tot al	Pearson Correlation	.430*	.578**	.417*	.421*	.450*	.417*	.417*	.417*	.472**	.619**	1
X1	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.022	.021	.013	.022	.022	.022	.008	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.669	11

## 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X<sub>2</sub> (lampiran 4)

		Correlations												Tot al
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
X 1	Pearson Correlation	1	.415*	.447*	.418*	-.038	.232	.643	.447*	.418*	.123	1.000	.351	.690**
	Sig. (2-tailed)		.023	.013	.023	.848	.217	.000	.013	.023	.524	.000	.057	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 2	Pearson Correlation	.415*	1	.186	1.000	.079	.096	.266	.186	1.000	.473**	.418*	.473**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.023		.326	.000	.678	.612	.156	.326	.000	.008	.023	.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 3	Pearson Correlation	.447*	.186	1	.186	-.148	.282	1.000	.186	.379*	.447*	.447*	.000	.558**
	Sig. (2-tailed)	.013	.326		.326	.293	.455	.125	.000	.326	.039	.013	1.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 4	Pearson Correlation	.415*	1.000	.186	1	.079	.096	.266	.186	1.000	.473**	.418*	.473**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.326	.000	.678	.612	.156	.326	.000	.008	.023	.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 5	Pearson Correlation	-.038	.232	.643	.447*	1	.068	.268	.198	-.078	.023	-.038	.333	.433*
	Sig. (2-tailed)	.842	.678	.293	.678		.752	.153	.293	.678	.904	.842	.072	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 6	Pearson Correlation	.232	.096	.148	.096	.068	1	.148	.148	.096	-.096	.232	.068	.392*
	Sig. (2-tailed)	.217	.612	.455	.612	.752		.433	.455	.612	.612	.217	.734	.032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 7	Pearson Correlation	.640**	.266	.282	.266	.266	.148	1	.282	.266	-.016	.640**	.225	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.156	.125	.156	.156	.433		.125	.156	.935	.000	.233	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X 8	Pearson	.447*	.186	1.000**	.186	-.198	.142	.286	1	.186	.379*	.447*	.000	.558**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.013	.326	.000	.326	.293	.455	.125		.326	.039	.013	1.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 9	Pearson	.415*	1.000**	.186	1.000**	.079	.096	.266	.186	1	.473**	.415*	.473**	.591**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.326	.000	.678	.612	.156	.326		.008	.023	.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 10	Pearson	.121	.473**	.379*	.473**	.023	-.095	-.016	.379*	.473**	1	.121	.520**	.482**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.524	.008	.039	.008	.904	.619	.935	.039	.008		.524	.003	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 11	Pearson	1.000**	.415*	.447*	.415*	-.038	-.232	.640**	.447*	.415*	.121	1	.351	.690**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.013	.023	.842	.217	.000	.023	.023	.524		.057	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 12	Pearson	.351	.473**	.000	.473**	.333	.065	.225	.000	.473**	.520**	.351	1	.573**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.057	.008	1.000	.008	.072	.734	.230	1.000	.008	.000	.057		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
To tal	Pearson	.690**	.591**	.558**	.591**	.433*	.392*	.640**	.558**	.591**	.480**	.690**	.573**	1
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001	.012	.032	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.708	13

### 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas $Y_1$ (Lampiran 5)

		Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total
Y1	Pearson	1	.581**	.581**	.581**	.299	.149	.299	.000	-.166	.640**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.001	.109	.432	.109	1.000	.380	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson	.581**	1	1.000**	1.000**	.695**	.557**	.695**	.312	-.034	.853**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.001	.000	.093	.856	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson	.581**	1.000**	1	1.000**	.695**	.557**	.695**	.312	-.034	.853**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.001	.000	.093	.856	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson	.581**	1.000**	1.000**	1	.695**	.557**	.695**	.312	-.034	.853**
	Correlation										

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.001	.000	.093	.856	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.299	.695**	.695**	.695**	1	.802**	1.000**	.449*	.695**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.109	.000	.000	.000		.000	.000	.013	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.149	.557**	.557**	.557**	.802**	1	.802**	.327	.557**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.432	.001	.001	.001	.000		.000	.078	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.299	.695**	.695**	.695**	1.000**	.802**	1	.449*	.695**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.109	.000	.000	.000	.000			.013	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.000	.312	.312	.312	.449*	.327	.449*	1	.312	.535**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.093	.093	.093	.013	.078	.013		.093	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	-.166	-.034	-.034	-.034	.695**	.557**	.695**	.312	1	.366*
	Sig. (2-tailed)	.380	.856	.856	.856	.000	.001	.000	.093		.046
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.640**	.853**	.853**	.853**	.877**	.716**	.877**	.535**	.366*	1
Y1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.046	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.748	10

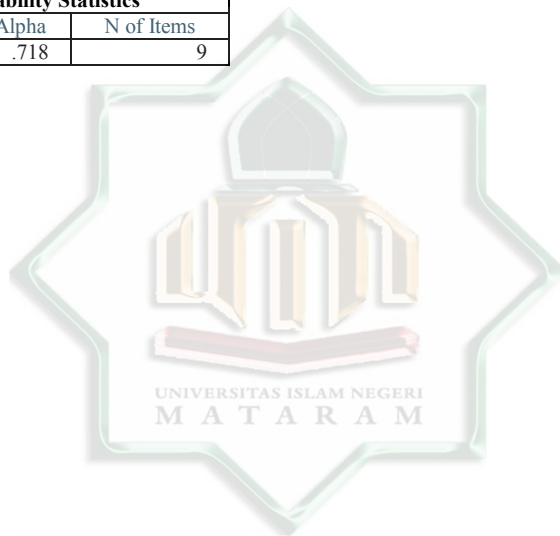
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MATARAM

#### 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y2 (Lampiran 6)

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.045	.176	.010	.215	-.131	-.131	-.131	.420*
	Sig. (2-tailed)		.811	.352	.957	.254	.491	.491	.491	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.045	1	.202	.426*	.509**	-.078	-.078	-.078	.568**
	Sig. (2-tailed)	.811		.284	.019	.004	.682	.682	.682	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.176	.202	1	.389*	.146	.537**	.537**	.537**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.352	.284		.034	.442	.002	.002	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.010	.426*	.389*	1	.115	.600**	.600**	.600**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.957	.019	.034		.545	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.215	.509**	.146	.115	1	-.087	-.087	-.087	.521**
	Sig. (2-tailed)	.254	.004	.442	.545		.646	.646	.646	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	-.131	-.078	.537**	.600**	-.087	1	1.000**	1.000**	.535**

	Sig. (2-tailed)	.491	.682	.002	.000	.646		.000	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	-.131	-.078	.537**	.600**	-.087	1.000**	1	1.000**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.491	.682	.002	.000	.646	.000		.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	-.131	-.078	.537**	.600**	-.087	1.000**	1.000**	1	.535**
	Sig. (2-tailed)	.491	.682	.002	.000	.646	.000	.000		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tot	Pearson Correlation	.420*	.568**	.716**	.719**	.521**	.535**	.535**	.535**	1
al	Sig. (2-tailed)	.021	.001	.000	.000	.003	.002	.002	.002	
Y2	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	9



Perpustakaan UIN Mataram



## Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas (Lampiran 7)

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 <sup>a,b</sup>	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 <sup>c,d</sup>	.053 <sup>c</sup>	.013 <sup>c</sup>	.010 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					

### 2. Uji Multikolinearitas

#### 1.) Uji Multikolinearitas ( $X_1, X_2, Y_1$ ) (Lampiran 8)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				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								

#### 2.) Uji Multikolinearitas ( $X_1, X_2, Y_2$ ) (Lampiran 9)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				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								

## Hasil Uji t sederhana

### 1. Uji t Sederhana X1, Y1 (Lampiran 10)

Coefficients <sup>a</sup>						
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						

### 2. Uji t Sederhana X1, Y2 (Lampiran 11)

Coefficients <sup>a</sup>						
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						

### 3. Uji t Sederhana X2, Y1 (Lampiran 12)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.016	2.543		12.196	.000
	X2	.095	.059	.293	1.623	.116
a. Dependent Variable: Y1						

### 4. Uji t Sederhana X2, Y2 (Lampiran 13)

Coefficients <sup>a</sup>						
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						

## Uji Regresi Linear Berganda

### 1. Uji (R) X1,X2,Y1 (Lampiran 14)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.046 <sup>a</sup>	.002	-.072	2.011
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

### 2. Uji f (Simultan) X1,X2,Y1 (Lampiran 15)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.227	2	.113	.028	.972 <sup>b</sup>
	Residual	109.140	27	4.042		
	Total	109.367	29			
a. Dependent Variable: Y1						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

### 3. Uji T Regresi Linear Berganda X1,X2,Y1 (Lampiran 16)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	26.845	6.532		4.110	.000
	X1	.095	1.075	.307	1.275	.213
	X2	.112	1.111	.243	1.010	.321
a. Dependent Variable: Y1						

### 4. Uji R X1,X2,Y2 (Lampiran 17)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.569 <sup>a</sup>	.324	.274	1.604
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

### 5. Uji f (Simultan) X1,X2,Y2 (Lampiran 18)

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

## 6. Uji t Regresi Linear Berganda X1, X2, Y2 (Lampiran 19)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	13.831	4.672		2.960	.006
	X1	.217	.103	.349	2.102	.045
	X2	.216	.101	.356	2.140	.042

a. Dependent Variable: Y2

## Lampiran 20: Dokumentasi Penelitian



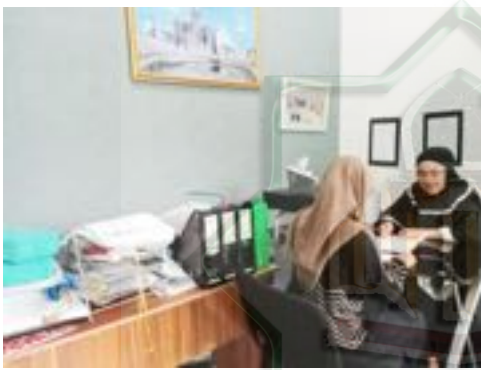
Observasi Awal di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram



Yasinan bersama Anak Yatim dan Piatu



Penyerahan angket kepada pihak PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram



Penerimaan angket dari pihak PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram

Perpustakaan UIN Mataram

## Lampiran 21: Surat Izin Penelitian



### PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

## BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

*Jalan Bypass DAMPA 2 - Desa Lelende - Kecamatan Kediri - Kabupaten Bima 83362*  
Kabupaten Lombok Barat - Provinsi NTB, E-mail: [brida@ntbprov.go.id](mailto:brida@ntbprov.go.id) Website: [brida.ntbprov.go.id](http://brida.ntbprov.go.id)

---

#### SURAT IZIN

Nomor : 070 / 3660 / II – BRIDA / VI / 2023

#### TENTANG

#### PENELITIAN

Dasar :

- a. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Perubahan kedua atas perda No 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi NTB.
- b. Peraturan Gubernur NTB Nomor 49 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ke Empat Atas Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan-Badan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- c. Surat Dari Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram Nomor : 588/Lh.12/PP-00.9/PD/KB/2023 Perihal : Penerimaan Izin Penelitian .
- d. Surat dari BAKESBANGPOLDAGR Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor : 070/1431/VN/BAKSPDN/2023 . Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian.

#### MEMBERI IZIN

Kepada :

Nama	: Dewi Mimasari
NIK / NIM	: 5207024711010003 / 280305083
Instansi	: UIN Mataram
Alamat/HP	: Tanah Keken Desa Menvala Talwang / 081943332965
Untuk	: Melakukan Penelitian dengan Judul : " Pengaruh Literasi Manajik, Umrah dan Pelayanan Terhadap Kejelasan dan Kepuasan Jemaah di PT. Dnyadi Barokah Utama Mataram
Lokasi	: PT. Dnyadi Barokah Utama Mataram
Waktu	: Juni - Desember 2023

Dengan ketentuan agar yang bersangkutan menyerahkan hasil penelitian selambat lambatnya 1 (satu) bulan setelah selesai melakukan penelitian kepada Badan Riset Dan Inovasi Daerah Provinsi NTB via email: [litbang.br@ntbprov.go.id](mailto:litbang.br@ntbprov.go.id) M

Demikian surat Izin Penelitian ini dibuat untuk dapat dipertunaskan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Lombok Barat  
Pada tanggal, 21/6/2023  
di, Kepala Brida Provinsi NTB

**KEPALA BIDANG LITBANG, INOVASI  
DAN TEKNOLOGI BADAN RISET DAN  
INOVASI DAERAH PROVINSI NTB,**



**LACU SUBYADI, SP., MM**  
Peminda Tingkat I  
NIP. 19691231 199803 1 055

Tembusan : disampaikan kepada Yth:

1. Gubernur NTB ( Sebagai Laporan );
2. Walikota Mataram ;
3. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Mataram ;
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram ;
5. Direktur PT. Dnyadi Barokah Utama Mataram ;
6. Yang bersangkutan ;
7. Anng.



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI**

Jalan Pendidikan Nomor 2 Tlp. (0370) 7505330 Fax. (0370) 7505330  
Email : bakesbangpolnbt@nbtprov.go.id Website : <http://bakesbangpolnbt.diprov.go.id>

MATARAM

Kode pos 81125

**REKOMENDASI PENELITIAN**

NOMOR : 078 / 14 / 31 / VI / R / BKSPON / 2023

1. Dasar :
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian Surat Dan Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Mataram  
Nomor : SM/Un.12/PP.00.9/CDK/6/2023  
Tanggal : 12 Juni 2023  
Perihal : Permohonan Rekomendasi Penelitian
2. Masing-masing :
- Sebelum mempelajari Proposal Survei/Rekayasa Kegiatan Penelitian yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
- |                   |   |
|-------------------|---|
| Nama              | : DEWI WIKASARI   |
| Alamat            | : Lingsi, Tanahbali RT/RW 001010 Kel/Desa. Manala Kec. Taliwang Kab. Sumbawa Barat No. Identitas 500700411010000 No. Telp 08193302905 |
| Pekerjaan         | : Mahasiswa Jurusan Manajemen Ekuwib  |
| Bidang/Judul      | : PENGARUH LITERASI ISLAMISASI UMSIAH DAN PELAYANAN TERHADAP KELANCARAN DAN KEPuasan JAMAH DI PT. DIPROAD BAROKAH UTAMA MATARAM       |
| Lokasi            | : PT. DIPROAD BAROKAH UTAMA MATARAM   |
| Jumlah Peserta    | : 1 ( Satu ) Orang  |
| Lamanya           | : Juni - Desember 2023  |
| Status Penelitian | : Baru  |
3. Hal-hal yang harus diteliti oleh Penulis :
- Sebelum melakukan Kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangan kepada Kepala Ruang/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.
  - Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan bentuk pada Surat Permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka Rekomendasi Penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan penelitian.
  - Peneliti harus menaati ketentuan Perundang-Undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan penelitian yang dilakukan tidak menimbulkan kerusakan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keuhukan NKRI Apabila mata bentuk Rekomendasi Penelitian telah berakhir, redangtan pelaksanaan kegiatan Penelitian tersebut belum selesai maka Peneliti harus mengajukan permohonan Rekomendasi Penelitian.
  - Melaporkan hasil Kegiatan Penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat melalui Kepala Bakesbangpolnbt Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Demiikian Surat Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 22 Juni 2023  
AN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI PROVINSI NTB

SEKRETARIS



Perpustakaan UIN Mataram

**Tembusan disampaikan kepada Yth:**

- Kepala Badan Riad dan Inovasi Daerah Provinsi NTB di Tempat,
- Walikota Mataram Cq. Ka. Kesbangpol Kota Mataram di Tempat,
- Pimpinan PT. Diprad Barokah Utama Mataram di Tempat,
- Yang bersangkutan,
- Arsip.

## Lampiran 22: Sertifikat Plagiasi dan Bebas Pinjam



**UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM**  
**Plagiarism Checker Certificate**

No:3144/Un.12/Perpus/sertifikat/PC/12/2023

Sertifikat ini Diberikan Kepada :

**DEWI MIRNASARI**  
200305093  
FDKMD  
Dengan Judul SKRIPSI

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

SKRIPSI tersebut telah Dinyatakan Lulus Uji cek Plagiasi Menggunakan Aplikasi Turnitin

**Similarity Found : 8 %**  
Submission Date : 12/12/2023



UPT Perpustakaan  
UIN Mataram  
Dewi Mirnasari, M.Hum  
Telp : 197606282006042001



**UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM**  
**Sertifikat Bebas Pinjam**

No:2760/Un.12/Perpus/sertifikat/SP/12/2023

Sertifikat ini Diberikan Kepada :

**DEWI MIRNASARI**  
200305093  
FDKMD

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini dikeluarkan, sudah tidak mempunyai pinjaman, hutang denda ataupun masalah lainnya di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.  
Sertifikat ini diberikan sebagai syarat **UJIAN SKRIPSI**.



UPT Perpustakaan  
UIN Mataram  
Dewi Mirnasari, M.Hum  
Telp : 197606282006042001



## Lampiran 23: Kartu Konsultasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
**PRODI MANAJEMEN DAKWAH**

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0371) 621266-623809 Fax. (0371) 625327 Jempang Mataram

### KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dewi Mirnasari  
 NIM : 200305093  
 Pembimbing : Dr. Ahyar, M.Pd

Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
Selasa/09.09.23	Apa lab I dan II, III, IV. Materi's data	[Tanda Tangan]
Rabu/10.11.23		[Tanda Tangan]
11.11.23	Harus validitas dan reliabilitas pada d. bal. lental.	[Tanda Tangan]
27/11-23	lingkat ke seluruh khalifah dgn menulis khalifah	[Tanda Tangan]
30/11-23	apa khalifah yang - penerapan analisis pada penerapan kepada khalifah-khalifah	[Tanda Tangan]
5/12-23	problem di penerapan dan khalifah	[Tanda Tangan]
6/12-23	ace	[Tanda Tangan]
Judul Skripsi: Pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah umrah di PT. Dpriadi Barokah Utama		

Dekan  
  
 Dr. Muhammad Saleh, M.A.  
 197209121998031001

Mataram,  
 Pembimbing  
  
 Dr. Ahyar, M.Pd  
 NIP. 197112312006041155



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
PRODI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0378) 621298-623809 Fax. (0378) 626327 Jemberang Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dewi Mirnasari  
NIM : 200305093  
Pembimbing : Dr. Ahyar, M.Pd

Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
Kamis 18/05/2025	Letter before executed umrah	[Signature]
Donat/24/05/2025	nomor, definisi umrah, umrah instruksi ritual	[Signature]
18/07-23	Letter before executed, about control/menara status tak	[Signature]
17/01/25	Letter before executed, antara pelaku, kiri-kiri antara	[Signature]
03/05/23	kec. ulat secara proposal.	[Signature]

Judul Skripsi:  
Pengaruh literasi manasik umrah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah umrah di PT.  
Opriadi Barokah Utama

Dekan,  
  
Dr. Muhammad Saleh, M.A.  
197209121998031001

Mataram,  
Pembimbing  
  
Dr. Ahyar, M.Pd  
NIP. 197112312006041155

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Dewi Mirnasari  
Tempat, Tanggal Lahir : Taliwang, 07, November, 2001  
Alamat Rumah : Tanakakan, Rt.01, Rw.10, Kel. Manala,  
Kec. Taliwang, Kab. Sumbawa Barat, NTB  
Nama Ayah : A. Bakar  
Nama Ibu : Siti Aisah

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. SDI Al-Ikhlas Taliwang, Tahun Lulus 2014
  - b. SMPN 1 Brang Ene Sumbawa Barat, Tahun Lulus 2017
  - c. SMAN 2 Taliwang, Tahun Lulus 2020
2. Pendidikan Nonformal  
Relawan Kip-K Tingkat Nasional Tahun 2023

### C. Riwayat Pekerjaan

1. Magang selama satu bulan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Sleman Yogyakarta
2. Karyawan Tokoh Baju Distro

### D. Prestasi / Penghargaan

1. Juara 3 Menulis Puisi Tingkat Nasional Tahun 2022
2. Juara 1 Menulis Puisi Tingkat Nasional Tahun 2023
3. Juara 2 Menulis Essay Tingkat Nasional Tahun 2023
4. Penulis Puisi Terpilih Se-Asia Tahun 2023
5. Olimpiade Matematika Meraih Medali Perunggu Tingkat Nasional Yang Diadakan Oleh *Global Yout And Peace Education Moment* (GYPEM) Tahun 2023
6. Olimpiade Biologi Meraih Medali Perunggu Tingkat Nasional Yang Diadakan Oleh *Global Yout And Peace Education Moment* (GYPEM) Tahun 2023
7. Olimpiade Biologi Meraih Medali Perak Tingkat Nasional Yang Diadakan Oleh *Global Yout And Peace Education Moment* (GYPEM) Tahun 2023
8. Olimpiade Bahasa Indonesia Tingkat Nasional Tahun 2023

9. Olimpiade Bahasa Inggris Tingkat Nasional Tahun 2023
10. Relawan Kip-K Tingkat Nasional Tahun 2023
11. PKL Nasional Ke Yogyakarta Tahun 2023
12. Juara 2 Gerakan Pramuka Sekuartir Cabang Sumbawa Barat Tahun 2017
13. Alimpiade Sains Nasional (OSN) Kebumihan Tahun 2018
14. Alimpiade Sains Nasional (OSN) Kebumihan Tahun 2019

**E. Pengalaman Organisasi**

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan
2. Himpunan Mahasiswa Islam (HMI)

**F. Karya Ilmiah**

1. Artikel jurnal dengan judul “Pemanfaatan Media Digital Dalam Aktivitas Dakwah Muslim Mudah” Tahun 2023
2. Artikel jurnal dengan judul “Pendistribusian dan Pendayagunaan Dana Zakat Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat” Tahun 2022
3. Essay dengan judul “76 Tahun HMI” Tahun 2023
4. Skripsi Tentang “Pengaruh Literasi Manasik Umrah dan Pelayanan Terhadap Kelancaran dan Kepuasan Jama’ah di PT. Dpriadi Barokah Utama Mataram”.

Mataram, 4 Januari, 2024

Perpustakaan UIN Mataram



Dewi Mirnasari