

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET UMRAH  
(STUDI KASUS PADA PT. SINGADILAGA BERSAUDARA WISATA)**



**SKRIPSI**  
**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1**  
**Program Studi Usaha Perjalanan Wisata**  
**Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Anis Sairan**

**NPM 0619 4061 0303**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
**2023**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET UMRAH  
(STUDI KASUS PADA PT. SINGADILAGA BERSAUDARA WISATA)**



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Nama : Anis Sairan  
NPM : 061940610303

Menyetujui,

Pembimbing I

**Yulia Pebrianti, S. E. I, M. Si  
NIP 198602262015042003**

Palembang,  
Pembimbing II

**Ummasyroh, S.E., M.Ed. M  
196106051989032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.,CPMA  
NIP 197602222002121001**

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata

**Yulia Pebrianti, S. E. I, M. Si  
NIP 198602262015042003**

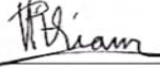
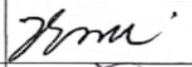
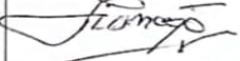
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Anis Sairan  
NPM : 061940610303  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah (Studi Kasus PT. Singadilaga Bersaudara Wisata)

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari : Rabu  
Tanggal : 23 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Purwati, S.E., M.M		23/8/2023
2.	Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S, Ph.D		31/8/2023
3.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si		01/9/2023

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anis Sairan

NPM : 061940610303

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah (Studi Kasus PT. Singadilaga Bersaudara Wisata)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat serta matrial dari sumber lain ini telah saya kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Apabila ternyata dikemudian hari penulis skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2023

**Penulis**



**Anis Sairan**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Keajaiban adalah kata lain dari kerja keras”  
-Penulis-*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap  
-QS. Al-Insyirah:6-8-*

*Karya Ini Ku Persembahkan Untuk:*

- *Kedua orang tua ku (Alm) Bapak Sairan dan Ibu Icut yang selalu membimbing memberikan nasihat, kesabaran, pengorbanan, dan doa yang tidak pernah putus hingga sekarang*
- *Teman seperjuangan Politeknik Negeri Sriwijaya*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “ Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah (Studi Kasus Pada PT. Singadilaga Bersaudara Wisata)” tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat banyak kakurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dari penlis. Oleh karena itu, penullis mengarapkan kritik serta saran yang membangun dadri pembaca untuk kesempurnaan kripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya agar penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2023

(Anis Sairan)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, nasehat dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu mengabulkan dan memberikan kemudahan kepada penulis sehingga dalam perjalanan penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Ing. Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya beserta jajarannya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu ummasyroh, S.E., M.Ed. M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pelajaran yang tidak ternilai harganya.
7. Bapak Kemas Syafruddin, S.T, selaku Direktur Utama PT. Singadilaga Bersaudara Wisata yang telah memberikan izin penelitian ini.
8. Segenap pimpinan dan staff PT. Singadilaga Bersaudara Wisata yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kedua orang tua penulis, (Alm) Bapak Sairan dan Ibu Icut serta keluarga besar yang senantiasa selalu mendoakan setiap langkah penulis hingga saat ini, serta memberikan semangat dan dukungan baik moral maupun material.

10. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya terkhusus kelas 8BPA, 8BPB, dan 8BPM yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya, yang telah memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Palembang, 2023

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian paket umrah di PT. Singadilaga Bersaudara Wisata. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah jamaah PT. Singadilaga Bersaudara Wisata, dengan jumlah populasi sebanyak 788 orang berdasarkan data penjualan dari tahun 2018 hingga 2022. Sampel penelitian sebanyak 89 responden dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS versi 26 dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket umrah. Demikian pula, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket umrah. Selain itu, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket umrah.

Kata kunci: *Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of promotion and service quality on purchasing decisions for Umrah packages at PT Singadilaga Bersaudara Wisata. The research method used is descriptive with a quantitative approach. The population of this study were pilgrims of PT Singadilaga Bersaudara Wisata, with a population of 788 people based on sales data from 2018 to 2022. The research sample of 89 respondents was selected using purposive sampling method. Data were collected through questionnaires, interviews, and literature studies, then analyzed using the SPSS version 26 program with multiple linear regression analysis techniques. The results showed that promotion has a positive and significant influence on purchasing decisions for Umrah packages. Similarly, service quality also has a positive and significant influence on purchasing decisions for Umrah packages. In addition, promotion and service quality simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions for Umrah packages.*

*Keywords: Promotion, Service Quality, Purchase Decision*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Bagi penulis .....	8
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	9
1.5.3 Bagi Akademik .....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Promosi .....	11
2.1.1 Pengertian Promosi .....	11
2.1.2 Indikator Promosi.....	11
2.1.3 Media Promosi.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Keputusan Pembelian .....	17
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	17

2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu .....	19
2.5 Kerangka Berpikir .....	22
2.6 Hipotesis Penelitian .....	23
2.6.1 Pengaruh Promosi Terhadap Minat Pembelian.....	24
2.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian.....	25
2.6.3 Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Sumber Data.....	27
3.3.1 Data Primer.....	27
3.3.2 Data Sekunder.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	28
3.4.2 Wawancara.....	29
3.4.3 Riset Kepustakaan.....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1 Populasi Penelitian.....	29
3.5.2 Sampel Penelitian.....	30
3.6 Skala Pengukuran .....	31
3.7 Instrumen Penelitian .....	32
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.9 Uji Instrumen Penelitian .....	34
3.8.1 Uji Validitas .....	34
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.11 Uji Hipotesis .....	35
3.11.1 Uji T (Parsial).....	35
3.11.2 Uji F (Simultan) .....	36
3.12 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37

4.1.1 Profil Perusahaan PT. Singadilaga Bersaudara Wisata .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Logo dan Brand PT. Singadilaga Bersaudara Wisata.....	38
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	38
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Singadilaga Bersaudara Wisata.....	39
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Dana Umrah ...	42
4.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner .....	42
4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Promosi .....	42
4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	45
4.3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian .....	48
4.4 Uji Instrumenn Penelitian .....	52
4.4.1 Uji Validitas .....	52
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.6 Uji Hipotesis.....	55
4.6.1 Uji T (Parsial) .....	55
4.6.2 Uji F (simultan).....	56
4.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
4.8 Pembahasan.....	58
4.8.1 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah .....	58
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah .....	59
4.8.3 Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Daftar Penyelenggara Umrah Palembang.....	4
Tabel 1.2 Perkembangan jemaah umrah.....	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Tabel Penilaian <i>Skala Likert</i> .....	32
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Dana.....	43
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Promosi.....	44
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 5.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Singadilaga Bersaudara Wisata.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 : Lembar Revisi
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 : Surat Izin Pengambilan data PT.Singadilaga Bersaudara Wisata
- Lampiran 6 : Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 7 : Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Skripsi Dengan Pembimbing 2
- Lampiran 10 : Lembar Kunjungan Tempat Penelitian
- Lampiran 11 : Lambar Wawancara
- Lampiran 12 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner Oleh Responden
- Lampiran 14 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 15 : Hasil Uji Reliabelitas
- Lampiran 16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$ . Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F
- Lampiran 17 :  $t_{tabel}$
- Lampiran 18 :  $t_{tabel}$
- Lampiran 19 :  $F_{tabel}$
- Lampiran 20 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 21 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 22 : Dokumentasi