

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT PUTRA DUTA WISATA
KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :
Nama : Prameliza Alfianti
NPM : 062140612752**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT PUTRA DUTA WISATA
KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

Nama : Prameliza Alfianti

NPM : 062140612752

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Sari Lestari Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

Palembang, 05 Agustus 2025

Pembimbing II,

**Dwi Riana, S.E., M.AB
199010202022032010**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Alditia Detmullati, S.ST., M.M. Par
NIP 1992060082019032025**

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Prameliza Alfianti
NPM : 062140612752
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Jamaah Umrah PT Putra Duta Wisata Kota
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan laporan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Palembang, 28 Juli 2025

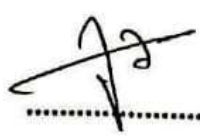
Penulis,


(Prameliza Alfianti)

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Prameliza Alfianti
NPM : 062140612752
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Peralanan Wisata
Mata Kuliah : Psikologi Pelayanan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jammah Umrah PT Putra Duta Wisata

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usahah Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 01 Agustus 2025

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Jalaludin Sayuti, S.eE.,M.Hum.Res.M Ketua Penguji		01/08/2025
2.	Dr. Hadi Jauhari, S.E, M.Si Anggota Penguji		01/08/2025
3.	Keti Purnama Sari., S.E.,M.Si Anggota Penguji		31/07/2025
4.	Tsurayya Syarif Zain S.Psi., M.A Anggota Penguji		01/08/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Gagal hanya terjadi jika kita menyerah”.

– B. J. Habibie

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”.

– Susi Pudjiastuti

“Ancaman nyata sebenarnya bukan pada saat komputer mulai bisa berpikir seperti manusia, tetapi ketika manusia mulai berpikir seperti computer”.

- Sydney Harris

Saya Persembahkan Pada :

- **Orang Tua Tercinta**
- **Kakak Kandung ku**
Tersayang
- **Dosen Pembimbing yang**
saya hormati
- **Almamater Politeknik**
Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Putra Duta Wisata Kota Palembang” tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi Tingkat kepuasan jamaah umrah sehingga diperoleh beberapa pengujian yang dapat diterapkan di PT. Putra Duta Wisata kota Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini.

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

Palembang, 28 Juli 2025

Penulis,



Prameliza Alfianti

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, sekaligus Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
3. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
4. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff program studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Sutaryo, S.Sos., M.Si selaku Direktur Perusahaan PT Putra Duta Wisata yang telah mengizinkan dan membantu pemberian data selama penulis melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua Ibu Idayati dan Bapak Sudarman, yang biasa saya sebut Mama dan Bapak. Mereka memang tidak merasakan Pendidikan di bangku perkuliahan tetapi mereka mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga menyelesaikan studinya, sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada Mama yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mereka Bahagia

dan bangga bisa melihat anaknya menyanggah gelar, karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih buat mama. Sehat selalu dan Panjang umur mama.

9. Kepada kakak saya "Reni Alviani", terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang dibenakan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Untuk diri saya sendiri, Meskipun memiliki latar belakang keluarga yang tidak sempurna dan harmonis, terima kasih "Liza" sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyanggah gelar tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.
11. Kepada keponakan keponakan tercinta dek M. Alvhiem Al-Furqan dan Salwa Nur-Ranny Al-Latiefa, terimakasih atas kelucuan kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
12. Kepada teman dekat dan sahabat penulis "Nurul Faddyah", yang selalu memberikan semangat, bantuan baik moril maupun materi, serta mendengarkan keluh kesah penulis selama proses Skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, 28 Juli 2025



Penulis,
Prameliza Alfianti

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Putra Duta Wisata Kota Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT Putra Duta Wisata. Kepuasan jamaah merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan layanan perjalanan ibadah umrah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 64 Responden yang merupakan jamaah umrah PT Putra Duta Wisata. Data yang di peroleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 27.0 untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah. Secara persial, ketiga variabel tersebut juga memberikan pengaruh positif dan signifikan, dengan kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan. Penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen perusahaan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan jamaah PT Putra Duta Wisata.

Kata Kunci: Harga, kualitas pelayanan, fasilitas, jamaah umrah, PT Putra Duta Wisata

ABSTRACT

This study is entitled "The Effect of Price, Service Quality, and Facilities on the Satisfaction of Umrah Pilgrims at PT Putra Duta Wisata in Palembang City". This study aims to determine and analyze the effect of price, service quality, and facilities on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT Putra Duta Wisata. Pilgrim satisfaction is one of the important indicators in the success of organizing Umrah pilgrimage travel services. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through distributing questionnaires to 64 respondents who are Umrah pilgrims of PT Putra Duta Wisata. The data obtained were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 27.0 software to determine the effect of each independent variable on the dependent variable. The results of the study showed that price, service quality, and facilities simultaneously had a significant effect on pilgrim satisfaction. In part, the three variables also had a positive and significant effect, with service quality being the most dominant factor. This study provides implications for company management to continue to improve the quality of service and facilities in order to maintain and increase the satisfaction of PT Putra Duta Wisata pilgrims.

Keywords: *Price, service quality, facilities, Umrah pilgrims, PT Putra Duta Wisata*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK.....	iiix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Praktis	10
1.5.2 Manfaat Bagi PT Putra Duta Wisata	11
1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Umrah	14
2.2 Harga	14
2.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.4 Fasilitas	17
2.5 Kepuasan.....	18
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	22
2.8 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.3.1 Data Sekunder.....	24
3.3.2 Data Primer	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Definisi Operasional Variabel	25
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	28
3.6.1 Populasi	28
3.6.2 Sampel	28
3.6.3 Skala Pengukuran Penelitian	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	29
3.7.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	30
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	30

3.8.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 Uji Reliabilitas	30
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.10 Uji Hipotesis	31
3.10.1 Uji T (Parsial)	32
3.10.2 Uji F (Simultan).....	33
3.11 Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.2 Struktur Perusahaan PT Putra Duta Wisata Palembang	38
4.3 Visi dan Misi dari Perusahaan PT Putra Duta Wisata	40
4.3.1 Visi.....	40
4.3.2 Misi	41
4.4 Simbol/Logo Pada PT Putra Duta Wisata Kota Palembang.....	41
4.5 Sosial Media PT Putra Duta Wisata	42
4.6 Brosur PT Putra Duta Wisata	44
4.7 Standing Banner PT Putra Duta Wisata.....	45
4.8 Produk-produk PT Putra Duta Wisata kota Palembang	46
4.9 Karakteristik Responden.....	48
4.9.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	48
4.9.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.9.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.9.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
4.10 Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.10.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	52
4.10.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	56
4.10.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.12 Uji Hipotesis	60
4.12.1 Hasil Uji t Parsial.....	60
4.12.2 Hasil Uji F Simultan	63
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64
4.14 Pembahasan	66
4.14.1 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Y)	66
4.14.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Y).....	67
4.14.3 Pengaruh Fasilitas (X_3) Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Y).....	67
4.14.4 Pengaruh Harga X_1 , Kualitas Pelayanan X_2 , Dan Fasilitas X_3 Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah (Y)...	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Paket Umrah 12 Hari Maskapai Citilink.....	8
Tabel 1.2 Harga Paket Umrah 9 Hari Maskapai Lion Air	8
Tabel 1.3 Jumlah Jamaah Umrah PT Putra Duta Wisata	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Penelitian	29
Tabel 3.3 Interpretasi Skor.....	30
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Harga (X ₁)	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂).....	54
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Fasilitas (X ₃)	55
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Jamaah Umrah (Y)	56
Tabel 4.9 Hasil uji Reliabilitas variabel penelitian.....	58
Tabel 4.10 Hasil uji Regresi Berganda	59
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.12 Hasil uji f	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Jamaah Umrah di Indonesia Tahun 2018 – 2023	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
Gambar 4.2 Manekin Jamaah Umrah Laki-Laki dan Perempuan	36
Gambar 4.3 Struktur Perusahaan PT Putra Duta Wisata	38
Gambar 4.4 Logo PT Putra Duta Wisata	41
Gambar 4.5 Halaman Utama Instagram PT Putra Duta Wisata	43
Gambar 4.6 Fitur Tag Fried Instagram PT Putra Duta Wisata.....	43
Gambar 4.7 Brosur PT Putra Duta Wisata.....	44
Gambar 4.8 Standing Banner PT Putra Duta Wisata	45
Gambar 4.9 Jenis Kelamin Responden.....	49
Gambar 4.10 Usia Responden	50
Gambar 4.11 Pekerjaan Responden	51
Gambar 4.12 Pendidikan Responden.....	52