

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS JEMAAH HARAMAINKU TRAVEL CABANG PALEMBANG



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi D-IV
Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Shevira Putri Berlian

NIM 062240612777

Dosen Pembimbing:

Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.

NIP 196106051989032002

Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.

NIP 199206082019032025

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH
TERHADAP LOYALITAS JEMAAH HARAMAINKU TRAVEL
CABANG PALEMBANG** disusun oleh Shevira Putri Berlian (NIM
062240612777) telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan
dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2

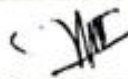
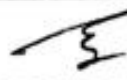


Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH CITRA MEREK DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS JEMAAH HARAMAINKU TRAVEL CABANG PALEMBANG disusun oleh **Shevira Putri Berlian (NIM 062240612777)** telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Rabu, 24 Juni 2026.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. NIP 197301312001121002	
Anggota Penguji 1	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. NIP 196106051989032002	
Anggota Penguji 2	Sri Gustiani, S. Pd., M.TESOL., Ed.D. NIP 197108252005012001	
Anggota Penguji 3	Achmad Leofaragusta KK, SE., M.MPar., CSES., CHCS. NIP 197208102006041002	

Disetujui oleh:
Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Shevira Putri Berlian

NIM : 062240612777

Tahun Masuk : 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 17 Juni 2026



Shevira Putri Berlian

NIM 062240612777

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Loyalitas Jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang” dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Gustra Nugraha, ST., selaku Kepala Cabang HaramainKU Travel Umrah & Haji Khusus Cabang Kota Palembang.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par., selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M, selaku Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si., Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M., Ibu Sri Gustiani, S.Pd., M.TESOL., Ed.D., dan Bapak Achmad Leofaragusta Kurniawan K, S.E., M.M.Par., CSES., CHCS., selaku Tim Dosen Penguji Sidang Skripsi Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, yang telah memberikan saran, masukan, kritik, serta arahan yang membangun sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh Kepala Divisi dan staf PT. Kartika Utama (HaramainKU Travel Umrah & Haji Khusus Cabang Palembang), khususnya Bapak Wahyu Firdaus, Ibu Rima Medista Elmi, Bapak Muhammad Ali, dan Bapak Agus Rukanda,

yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian.

8. Kedua orang tua tercinta, Ayah Heru Sumarjo dan Ibu Susanti, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan alasan terbesar penulis untuk terus berjuang. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan. Meskipun kehidupan membawa Ayah dan Ibu menempuh jalan yang berbeda, cinta dan perhatian yang diberikan kepada penulis tidak pernah berkurang. Skripsi ini adalah salah satu bentuk hasil dari doa, perjuangan, dan kepercayaan yang selalu Ayah dan Ibu berikan.
9. Adik laki-laki satu-satunya yang penulis sayangi, Hersa Rasyiqul Abidj, yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan kebahagiaan di tengah berbagai kesibukan dan tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik.
10. Diri sendiri, Shevira Putri Berlian, sebagai anak perempuan pertama yang telah berjuang hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah bertahan dalam berbagai proses yang tidak mudah, menyimpan lelah, tangis, dan keluh kesah seorang diri tanpa ingin membebani orang lain. Terima kasih karena tetap kuat, terus bangkit, dan tidak menyerah meskipun harus menghadapi berbagai tantangan seorang diri. Semoga segala perjuangan yang telah dilalui menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik dan penuh keberkahan.
11. Almarhum Kakek tercinta, Bapak Madian, yang telah meninggalkan penulis untuk selama-lamanya di saat penulis hampir menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kasih sayang, nasihat, doa, dan kenangan indah yang telah diberikan selama ini.
12. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat penulis, yaitu Sabila May Putri Iswan, Preti Permatasari, Rama Arianto, S.Tr.Par., Alia Rogayah, Defanya Alfahira, Shefia, Ferly Adriansyah, Alvin Kusuma, Novan Armando, Deby Rahmawati, Indah Lili

Irwanti, dan Anisa Angelia serta seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan, semangat, hiburan, serta menemani penulis dalam setiap proses perjuangan menyelesaikan skripsi ini.

14. Rekan-rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya teman-teman kelas 8 BPA, 8 BPB, dan 8 BPM Angkatan 2022, yang telah saling mendukung, bekerja sama, dan berjuang bersama selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT, serta skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Palembang, 15 Juni 2026



Shevira Putri Berlian
NIM 062240612777

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat dalam industri perjalanan ibadah umrah mendorong perusahaan untuk meningkatkan loyalitas jemaah melalui pembentukan citra merek yang positif dan pengelolaan *electronic word of mouth* (e-WOM) yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan *electronic word of mouth* (e-WOM) terhadap loyalitas jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang periode 2023–2025 yang berjumlah 345 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 80 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 27. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas jemaah secara parsial. Sebaliknya, *electronic word of mouth* (e-WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas jemaah. Secara simultan, citra merek dan *electronic word of mouth* (e-WOM) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,350 menunjukkan bahwa 35% loyalitas jemaah dapat dijelaskan oleh citra merek dan e-WOM, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, e-WOM menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan loyalitas jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang.

Kata Kunci: Citra Merek, *Electronic Word of Mouth* (e-WOM), HaramainKU Travel, Loyalitas Jemaah, Travel Umrah.

ABSTRACT

The increasing competition in the Umrah travel industry encourages companies to enhance customer loyalty through the development of a positive brand image and effective management of electronic word of mouth (e-WOM). This study aims to analyze the influence of brand image and electronic word of mouth (e-WOM) on customer loyalty at HaramainKU Travel Palembang Branch. This research employed a quantitative method with a survey approach. The population consisted of 345 customers of HaramainKU Travel Palembang Branch during the 2023–2025 period. The sample was determined using a purposive sampling technique, resulting in 80 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 27. The analytical techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The results indicate that brand image does not have a significant effect on customer loyalty partially. In contrast, electronic word of mouth (e-WOM) has a positive and significant effect on customer loyalty. Simultaneously, brand image and electronic word of mouth (e-WOM) have a significant effect on customer loyalty at HaramainKU Travel Palembang Branch. The coefficient of determination (R^2) value of 0.350 indicates that 35% of customer loyalty can be explained by brand image and e-WOM, while the remaining 65% is influenced by other factors outside the scope of this study. Therefore, e-WOM is considered the more dominant factor in improving customer loyalty at HaramainKU Travel Palembang Branch.

Keywords: Brand Image, Customer Loyalty, Electronic word of mouth (e-WOM), HaramainKU Travel, Umrah Travel.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Praktis	8
1.5.2 Manfaat Teoritis	8
1.5.3 Manfaat Akademik.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teori / Konsep.....	12
2.2.1 Perilaku Konsumen	12
2.2.2 Citra Merek.....	13
2.2.3 <i>Electronic word of mouth</i> (e-WOM)	15
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Objek, Lokasi dan Periode Penelitian	26
3.1.1 Objek Penelitian.....	26
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.1.3 Periode Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel	27
3.2.3 Teknik <i>Sampling</i>	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	34
3.6.2 Uji Validitas.....	34
3.6.3 Uji Reliabilitas	35
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.6.6 Koefisien determinasi (R^2)	37
3.6.7 Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum HaramainKU Travel	39
4.1.2 Logo Perusahaan.....	40
4.1.3 Visi dan Misi HaramainKU Travel Cabang Palembang.....	41
4.1.4 Strukur Organisasi HaramainKU Travel Cabang Palembang.....	41
4.1.5 Jenis / Produk Layanan yang ditawarkan HaramainKU Travel	44
4.1.6 Aktivitas Digital HaramainKU Travel Cabang Palembang.....	46
4.1.7 Karakteristik Responden	46

4.1.8 Uji Validitas.....	48
4.1.9 Uji Reliabilitas	50
4.1.10 Uji Asumsi Klasik	51
4.1.11 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.1.12 Koefisien determinasi (R^2)	54
4.1.13 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	55
4.1.14 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang	56
4.2.2 Pengaruh <i>Electronic word of mouth</i> (e-WOM) terhadap Loyalitas Jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang.....	57
4.2.3 Pengaruh Citra Merek dan <i>Electronic word of mouth</i> (e-WOM) terhadap Loyalitas Jemaah HaramainKU Travel Cabang Palembang.....	58
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan 5 Travel Haji & Umrah di Kota Palembang.....	3
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan HaramainKU Travel.....	48
Tabel 4.4 Uji Validitas	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji t	55
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Logo HaramainKU Tour & Travel	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi HaramainKU	41
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	51
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	52
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 9 Tabel Definisi Operasional Variabel
- Lampiran 10 Tabel Penelitian Terdahulu
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian dalam Google Form
- Lampiran 12 Hasil Rekapitulasi Jawaban 80 Responden
- Lampiran 13 Hasil Olahan Data Kuesioner IBM SPSS Statistics versi 27
- Lampiran 14 Tabel Baku Statistik
- Lampiran 15 Dokumentasi Media Sosial dan Testimoni Jemaah HaramainKU
- Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 17 Revisi Ujian Skripsi Penguji I
- Lampiran 18 Revisi Ujian Skripsi Penguji II
- Lampiran 19 Revisi Ujian Skripsi Penguji III
- Lampiran 20 Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
- Lampiran 21 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi