

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN

JAMAAH MEMILIH BIRO PERJALANAN UMRAH

(Studi Kasus PT. Permata Kencana Mulia)

THE ANALYSIS OF FACTOR THAT INFLUENCE THE DECISION OF

PILGRIMS TO CHOOSE AN UMRAH TRAVEL AGENCY

(Case study of PT. Permata Kencana Mulia)

SKRIPSI



Oleh

MUHAMMAD KAISAR BIAZ RINTIS S

20160430173

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
JAMAAH MEMILIH BIRO PERJALANAN UMRAH
(Studi Kasus PT. Permata Kencana Mulia)**

***THE ANALYSIS OF FACTOR THAT INFLUENCE THE DECISION OF
PILGRIMS TO CHOOSE AN UMRAH TRAVEL AGENCY
(Case study of PT. Permata Kencana Mulia)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
MUHAMMAD KAISAR BIAZ R.S
20160430173

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Kaisar Biaz Rintis Sucessesi

NIM : 20160430173

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN JAMAAH MEMILIH BIRO PERJALANAN UMRAH (Studi Kasus PT. Permata Kencana Mulia)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia membatalkan karya ini.

Yogyakarta, 17 April 2020

Muhammad Kaisar Biaz R S

MOTTO

Apabila telah ditunaikan sembahyang, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak banyaknya supaya kamu

beruntung

(Qs. Al-Jumu'ah: 10)

No matter how smart you are, if you don't know how to work with people. Your dreams will just be dream.

(Jack Ma)

Jangan membandingkan diri sendiri dengan siapapun di dunia ini. Jika Anda melakukannya, Anda sedang menghina diri sendiri.

(Bill Gates)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, karena telah memberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi atas izin dan ridho nyalah terselesaikan dengan baik. Segala puja dan puji syukur atas kekuasaan Allah SWT dan ialah satu-satunya tuhan yang patut disembah.
2. Nabi Muhammad SAW, berkat beliau lah kita dapat berada di zaman terang benerang dan membawa dari zaman jahiliyah sampai zaman yang modern seperti ini
3. Kedua orang tua saya dan adik saya (Ibu Rini, Bapak Agus dan Excel) yang telah memberikan do'a dan dukungannya baik materi maupun non materi.
4. Sahabatku Bima, Mahmud, Dika, Rahmat, Begawan, Vian dan rekan-rekan mahasiswa Ekonomi 2016 yang telah memberikan semangat.
5. Almamaterku tercinta yang telah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini, dan memberikan banyak pengalaman serta ilmu yang berharga.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN JAMAAH MEMILIH BIRO PERJALANAN UMRAH” yang disusun sebagai syarat akademisi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Proses penyusunan skripsi tidak terlepas dari bantuan dan dukungan oleh berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu peneliti menyampaikan rasa syukur dan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., A.k, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Imamudin Yuliadi, S.E., M.Si. Selaku Ketua Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ayif Fathurrahman, S.E., SEI. M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing peneliti dalam bidang akademik.
5. Segenap pengajar maupun karyawan Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan membimbing peneliti selama perkuliahan.

6. Kedua orang tua dan adik saya yang telah memberikan do'a dan dukungannya baik materi maupun non materi.
7. Kepada teman-teman KKN (Ocik, Anjas, Esta, Aidha, Rissa) yang selalu memberikan arahan, semangat, dan canda tawa hingga terselesaikannya Skripsi ini.
8. Untuk Diana Rofi terimakasih sudah menjadi salah satu motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan skripsi Ayub, Fajar, Karin, Refa, Anis dan teman-teman yang lainnya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah membantu serta memotivasi peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Terimakasih banyak penulis haturkan kepada semua pihak, yang telah terlibat. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran selalu penulis harapkan. Besar harapan dari penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi penelitian selanjutnya.

Wassalamualikum wr.wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
PERNYATAAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACK</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Jasa	Error! Bookmark not defined.
2. Karakteristik jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4. Teori Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
5. Harga	Error! Bookmark not defined.
6. Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
7. Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
8. Teori Jamaah Umrah Menurut Islam	Error! Bookmark not defined.
defined.	
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Hubungan Harga dengan Keputusan Jamaah dalam memilih Biro Umrah.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hubungan pelayanan dengan keputusan jamaah dalam memilih biro umrah.	Error! Bookmark not defined.
3. Hubungan promosi dengan keputusan jamaah dalam memilih biro umrah.	Error! Bookmark not defined.

4. Hubungan Kepercayaan dengan Keputusan jamaah dalam memilih biro umrah.	Error! Bookmark not defined.
D. KERANGKA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Objek dan Subjek Peneletian	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik pengambilan sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
1. Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Kualitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
1. Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
H. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Regresi Linier Berganda ..	Error! Bookmark not defined.
2. Uji asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian. Error! Bookmark not defined.	
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur. Error! Bookmark not defined.	
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... Error! Bookmark not defined.	
3. Karakterisitik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir . Error! Bookmark not defined.	
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Error! Bookmark not defined.	
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Uji Kualitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Heterokedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.

2. Uji Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4. Koefisien Determinasi (R ²)	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh harga terhadap keputusan jamaah memilih PT. Permata Kencana Mulia.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan jamaah memilih PT. Permata Kencana Mulia.	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh promosi terhadap keputusan jamaah memilih PT. Permata Kencana Mulia.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan jamaah memilih PT. Permata Kencana Mulia	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Peneliti	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Umur responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.1 Hasil uji validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.3 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.4 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.5 Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.7 Hasil Uji Simultan F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah jamaah umrah Indonesia periode tahun 2016-2019	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Konsep Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Surplus Konsumen	23
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Karakteristik Responden/Jamaah	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Foto Bukti Penelitian	Error! Bookmark not defined.

