

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DI PT SAMIRA ALI WISATA KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh gelar Sarjana sosial(S.Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah*



Oleh:

RAHMA YUDA

NIM.2112030086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI(UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/ 2025 M**

PERNYATAAN KEORISINALAN

Dalam hal ini Saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang"** adalah benar hasil karya Saya sendiri, bukan merupakan sebuah tiruan ataupun duplikasi dari karya orang lain ataupun sebuah skripsi yang digunakan untuk memperoleh sebuah gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang terkait tentang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil dari duplikasi karya orang lain, maka saya bersedia dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan Saya.

Padang, 25 Mei 2025
Saya yang menyatakan


Rahma Yuda
NIM.2112030086

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang**" yang disusun oleh **Rahma Yuda, NIM 2112030086**. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah. Demikianlah persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana dengan mestinya.

Padang, 25 Mei 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005



Dr. Nora Zulvianti, SS., MM
NIP. 19780329200501204

PENGESAHAN PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang**" yang di susun oleh Rahma Yuda NIM. 2112030086 telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, Selasa 24 Juni 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Prodi Manajemen Dakwah.

Padang, 24 Juni 2025

Tim Penguji Ketua



Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Penguji I



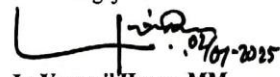
Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031002

Penguji II



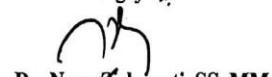
Arina Fransiska, SE., MM
NIP. 198411062019032013

Penguji III



Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Penguji IV



Dr. Nora Zulvianti, SS, MM
NIP. 19780329200501204

Mengesahkan
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Wakidul Kohar, M.Ag
NIP. 1974040222001121001

ABSTRAK

Pada penelitian ini, bermaksud untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang**. Skripsi ini berjumlah halaman yang ditulis pada tahun 2025 oleh **Rahma Yuda**, Nim **2112030086**, mahasiswa Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu memaparkan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah, Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah dan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah. *Kualitas Pelayanan* adalah suatu bentuk perubahan secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah pola pikir dan pandangan manusia dalam menjalankan usaha-usahanya yang berkaitan dengan sebuah proses dinamis, berlangsung terus-menerus dalam memenuhi sebuah harapan, keinginan dan sebuah kebutuhan. *Faktor Emosional* Merupakan sebuah perasaan bahagia, sedih dan senang terhadap perlakuan ataupun pelayanan yang diterima seorang jamaah. Sedangkan *Kepuasan Jamaah* adalah perasaan puas yang diterima oleh jamaah dan rasa ingin merekomendasikan kepada kerabat karena mendapatkan sebuah kepuasan.

Penelitian ini menggunakan sebuah metode penelitian Kuantitatif, data diolah menggunakan SPSS 26.0. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 responden jamaah PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner kemudian data diolah menggunakan SPSS 26.0 dengan menggunakan analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan **uji t**, nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan lebih besar daripada nilai t_{tabel} yaitu $5,486 > 1,988$ dengan nilai signifikansinya sebesar dibawah 0,05 yaitu 0,000. H_0 ditolak dan H_a diterima, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Jamaah. H_a ditolak dan H_0 diterima, maka dapat diambil sebuah keputusan bahwa variabel Faktor Emosional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Jamaah. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan **uji F** maka didapatkan nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu sebesar $24,135 > 3,104$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat diambil sebuah keputusan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Jamaah.

Dalam penelitian ini didapatkan dan dapat dijelaskan dari hasil uji tersebut diberikan sebuah pemahaman, bahwa terkait dengan kualitas pelayanan itu sudah mendapatkan kepuasan terhadap para jamaah, sedangkan faktor emosional tidak terdapat kepuasan terhadap kepuasan jamaah. Namun pada dasarnya dilakukan uji bersama-sama maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah. oleh karena itu peluang untuk merekomendasikan cukup luas karena kepuasan jamaah telah didapatkan dengan cukup baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'lamin, segala puji yang hanya diperuntukkan kepada Allah SWT, penulis mengucapkan puji dan syukur yang tidak bisa penulis ungkapkan atas rahmat dan berkah yang telah Allah berikan kepada penulis selama ini. Terutama pada saat penyelesaian skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah di PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang"**. Shalawat dan salam tidak lupa penulis ucapkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah memperjuangkan agama islam dari lembah kebodohan hingga menuju ke alam ynag penuh dengan ilmu pengetahuan. Skripsi merupakan sebuah syarat untuk memperoleh sebuah gelar Sarjana Sosial Strata Satu di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, dalam proses penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterimakasih kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan berbagai kontribusi dalam penyelasan skripsi ini. dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M.Ag, Ph.D dan sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Ibu Arina Fransiska, SE, MM. Dosen Pembimbing yaitu Ibu Nora Zulvianti, SS, MM dan Bapak Ir. Yummil Hasan, MM yang selalu menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing penulisan dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu staf Pengajar Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis dalam selama masa perkuliahan dan pengurusan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Bapak/Ibu narasumber penelitian, pengurus PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang, Bapak Fauzi Wahyu Muntoro

selaku Direktur Utama dan Bapak Budi Suprinaldi, S.Pi selaku Manajer PT SAMIRA ALI WISATA Kota Padang serta semua staf ataupun mitra yang sudah ikut serta membantu dalam proses pengumpulan data pada skripsi ini.

5. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam bonjol Padang serta semua staf karyawan yang penelah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. teristimewa kepada orang tua penulis Bapak Suherman dan Ibu Kaminar, serta Kakak dan adek Kandung Desi, Esa, Yudi, Raihan, Sela, Habil, Agung dan Mutia serta seluruh keluarga. Terimakasih atas doa dan ridho, motivasi baik moril dan materil serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Terima kasih kepada seluruh kawan-kawan MD C-21 yang telah memberikan support dalam penyelsaian skripsi ini dan juga terkhusus kepada Arvan, Tegar, Rahmi, Yudi, Agung, Fauzan, Fadli, Pajri, Ilham Dan Riyan yang telah memberikan semangat dan pembelajaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Latifah selaku perempuan hebat setelah ibu dan keluarga yang telah memberikan support sistem terbaik dalam proses penyelsaian skripsi ini.

Akhir kata, setangkai doa penulis mohonkan kepada Allah SWT untuk semua pihak yang tulus berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal dan semua bantuan tersebut dicatat sebagai amal shaleh hendaknya. Harapan penulis semoga karya ilmiah ini memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri. Aamin Ya Rabb.

Padang, 25 Mei 2025



Rahma Yuda
NIM. 2112030086

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEORISINALAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI MUNAQASYAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	12
1. Rumusan Masalah	12
2. Batasan Masalah	13
C. Tujuan Penulisan	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Praktis.....	14
2. Manfaat teoritis.....	14
E. Penjelasan Judul	15
F. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Pengertian Pengaruh, Kualitas Pelayanan dan Emosional	19
1. Pengertian Pengaruh	19
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
3. Pengertian Emosional	22

B. Kepuasan Jamaah	24
C. Faktor-Faktor Kepuasan Jamaah	27
D. Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	28
1. Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2. Indikator faktor emosional	31
3. Indikator Kepuasan Jamaah.....	32
E. Manfaat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah	34
1. Manfaat Kualitas pelayanan	34
2. Manfaat Kepuasan Jamaah	35
F. Kerangka Berfikir.....	37
G. Hipotesis.....	39
H. Hasil Penelitian Yang Relevan	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
A. Metode dan Jenis Penelitian	47
1. Metode Penelitian	47
2. Jenis Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
1. Populasi	51
2. Sampel	52
D. Defenisi Operasional	54
E. Sumber Data penelitian	57
1. Data Primer	58
2. Data sekunder	58
F. Instrumen Penelitian	59
1. Jenis Instrumen Penelitian	60
2. Prosedur Penyusunan Instrumen Penelitian.....	61
3. Uji Coba Instrumen.....	63
G. Teknik Pengumpulan Data.....	71
1. Kuesioner	71
2. Dokumen.....	72

H. Teknik Analisis Data	74
1. Analisis Deskriptif	74
2. Uji asumsi Klasik	74
3. Uji Hipotesis	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A. Gambaran Umum.....	82
1. Sejarah Berdirinya PT. Samira Ali Wisata Kota Padang.....	82
2. Visi, Misi Dan Tujuan PT. Samira Ali Wisata Kota Padang ..	84
3. Struktur Kepengurusan PT. Samira Ali Wisata Kota Padang	86
B. Karakteristik Responden.....	87
C. Deskriptif Variabel Penelitian	87
1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
2. Variabel Faktor Emosional.....	91
3. Variabel Kepuasan Jamaah.....	94
D. Uji Asumsi Klasik.....	96
1. Uji Normalitas	96
2. Uji Multikolinearitas	99
3. Uji Heteroskedastisitas.....	100
E. Analisis Regresi Linear Berganda	101
F. Uji Hipotesis	104
1. Analisis Korelasi Product Moment	104
2. Uji Parsial (Uji t).....	106
3. Uji Simultan (Uji F)	108
4. Uji Korelasi Ganda.....	110
G. Pembahasan	112
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Di PT. Samira Ali Wisata Kota Padang.....	112
2. Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah Di PT. Samira Ali Wisata Kota Padang.....	113
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Jamaah Di PT. Samira Ali Wisata Kota Padang	114

BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran	119
Daftar Pustaka	123
Lampiran	127
Biodata Penulis	170