

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN PROMOSI DIGITAL
TERHADAP MINAT CALON JAMAAH UMRAH
PT. SIANOK INDAH HOLIDAY**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Prodi Manajemen Dakwah**



AULIA KURNIA ILAHI

NIM. 2112030091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/2026 M**

PERNYATAAN KEORISINILAN

Dalam hal ini Saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul tentang **"Pengaruh *Physical Evidence* dan Promosi Digital terhadap Minat Calon Jamaah Umrah PT. Sianok Indah Holiday"** 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 diperguruan tinggi lainnya, Kecuali bagian yang terkait tentang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa adalah hasil dari duplikasi karya orang lain, maka saya bersedia dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan Saya.

Padang, 03 Februari 2022
Saya yang menyatakan



Aulia Kurnia Ilahi
NIM. 2112030091

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Physical Evidence dan Promosi Digital terhadap Minat Calon Jamaah Umrah PT. Sianok Indah Holiday*" yang disusun oleh Aulia Kurnia Ilahi, NIM 2112030091. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah. Demikian Persetujuan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana dengan mestinya.

Padang, 03 Februari 20226

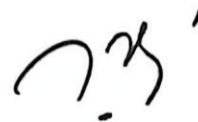
Disetujui oleh,

Pembimbing I



Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031002

Pembimbing II



Dr. Nora Zulvianti, S.S., M.M
NIP. 19780329200501204

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Physical Evidence* dan Promosi Digital Terhadap Minat Calon Jamaah Umrah PT.Sianok Indah Holiday “, disusun oleh Aulia Kurnia Ilahi dengan NIM 2112030091 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang pada hari Rabu, 11 Februari 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 11 Februari 2026

Tim Penguji
Ketua



Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031002

Penguji I



Dr. Jusmawati, S. Ag, M. Pd
NIP. 197302041999032002

Penguji II



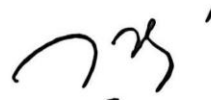
Arina Fransiska, MM
NIP. 198411062019032013

Penguji III



Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031002

Penguji IV



Dr. Nora Zulvianti, S.S, M.M
NIP. 19780329200501204

Mengesahkan
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul ”**Pengaruh *Physical Evidence* dan Promosi Digital terhadap Minat Calon Jamaah Umrah PT. Sianok Indah Holiday**”, disusun oleh **Aulia Kurnia Ilahi** dengan NIM **2112030091** Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Penelitian dilatarbelakangi oleh daftar tunggu keberangkatan jamaah yang panjang ke tanah suci. Banyaknya biro perjalanan umrah yang bermunculan di Kota Padang menyebabkan persaingan antar travel semakin ketat, sehingga setiap perusahaan harus mampu menampilkan kualitas pelayanan yang meyakinkan melalui kondisi fisik kantor, fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, serta profesional karyawan sebagai bentuk *physical evidence* yang dapat meningkatkan kepercayaan jamaah. Salah satu agen travel yang bergerak dalam penyelenggaraan umrah dan haji plus adalah PT. Sianok Indah Holiday. meskipun PT. Sianok Indah Holiday telah melakukan *physical evidence* dan promosi digital kepada jamaah, belum diketahui secara pasti *physical evidence* dan promosi digital tersebut benar-benar mampu mempengaruhi minat calon jamaah untuk memilih travel tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *physical evidence* dan promosi digital terhadap minat calon jamaah umrah PT. Sianok Indah Holiday.

Penelitian ini menggunakan sebuah metode penelitian Kuantitatif, data diolah menggunakan SPSS 25.0. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 responden jamaah PT. Sianok Indah Holiday. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner kemudian data diolah menggunakan SPSS 25.0 dengan menggunakan analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t, nilai t_{hitung} variabel *Physical Evidence* lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $7,754 > 1,976$ dengan nilai signifikasinya sebesar dibawah 0,05 yaitu 0,000. H_0 ditolak H_a diterima, *physical evidence* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat calon jamaah. H_a ditolak H_0 diterima, maka dapat diambil sebuah keputusan bahwa variabel promosi digital tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat calon jamaah. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan **uji F** maka didapatkan nilai f_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} yaitu sebesar $31,055 > 3,06$ dengan nilai signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak H_a diterima, maka dapat diambil sebuah keputusan bahwa variabel *physical evidence* dan variabel promosi digital secara bersama- sama berpengaruh signifikasi terhadap variabel minat calon jamaah. Dalam penelitian ini didapatkan dan dijelaskan dari hasil uji tersebut diberikan sebuah pemahaman, bahwa terkait *physical evidence* itu sudah menjadi penarik minat terhadap jamaah, sedangkan promosi digital tidak terdapat ketertarikan minat jamaah. Namun pada dasarnya dilakukan uji bersama- sama maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat calon jamaah. Oleh karena itu, peluang untuk merekomendasikan cukup luas karena minat calon jamaah sudah didapatkan dengan cukup baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur selalu penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala nikmat yang diberikan-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga beliau, dengan mengucapkan *Allahumma sholli'ala Muhammad wa a'laa aali Muhammad*.

Setelah menjalani proses kuliah yang panjang, akhirnya penulis sampai pada tahap bisa menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul **"Pengaruh *Physical Evidence* dan Promosi Digital terhadap Minat Calon Jamaah Umrah PT. Sianok Indah Holiday"**. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang yaitu Bapak Dr. Murisal, S.Ag., M.Pd beserta Wakil Dekan I, II, III yang telah memfasilitasi penulisan selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Akademik serta Pembimbing I penulis yaitu Bapak Drs. Alfian, MM dan dosen Pembimbing II yaitu Ibu Dr. Nora Zulvianti, S.S, M.M yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta selalu sabar dalam membimbing penulis dalam proses penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
4. Terima kasih kepada Bapak/Ibu narasumber peneliti, pengurus PT. Sianok Indah Holiday, Bapak H. Darmawan selaku Direktur Utama dan Bapak Taufik S,Ag. M.Pd selaku Manajer PT. Sianok Indah Holiday

serta semua staf ataupun mitra yang sudah ikut serta membantu dalam proses pengumpulan data pada skripsi ini.

5. Teristimewa kepada orang tua penulis Bapak Akhiruddin dan Nenek Syamsidar, Abang Fiki, Kakeh Inun, Ibu Fitriyani, serta adek kandung Vivi, Nadia, dan Rama serta seluruh keluarga yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa ridho, motivasi baik moril dan materi serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
6. Terima kasih kepada seluruh kawan-kawan MD C-21 yang telah memberi support dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga terkhusus kepada teman seperjuangan Organisasiku yang tidak bisa disebutkan namanya. Kalian Keluarga bagiku dan support kalian yang telah membuatku selalu terus belajar dan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Terima kasih banyak kepada semuanya untuk semua bantuan, do'a, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah balas dengan pahala yang berlipat ganda dan kemudahan dalam segala urusan. Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca dan penguji, guna perbaikan kualitas penelitian ini dan penulisan penelitian selanjutnya di masa depan.

Padang, 03 Februari 2022
Penulis,



Aulia Kurnia Ilahi
NIM. 2112030091

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEORISINILAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Penjelasan Judul.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Minat	16
1. Pengertian Minat	16
2. Indikator Minat.....	17
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat	20
B. Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	22
1. Pengertian Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	22
2. Tipe Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	25
3. Faktor-faktor Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	26
C. Promosi Digital	28
1. Pengertian Promosi Digital	28
2. Keuntungan Internet	30
3. Keterbatasan Internet	32

D. Jamaah Haji Dan Umrah	34
E. Penelitian Relevan	34
F. Kerangka Berfikir... ..	37
G. Hipotesis.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Metode dan Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi	43
2. Sampel.....	43
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
E. Sumber Data Penelitian.....	48
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Uji Validitas Dan Realibilitas Alat Ukur	55
H. Teknik Analisis Data	60
1. Analisis Statistik Deskriptif	60
2. Uji Asumsi Klasik.....	61
3. Koefisien Determinan (<i>Coefficient of Determination</i>) ..	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum	69
1. Sejarah Berdirinya PT. Sianok Indah Holiday.....	69
2. Visi, Misi, Dan Tujuan PT. Sianok Indah Holiday.....	71
3. Struktur Kepengurusan PT. Sianok Indah Holiday.....	71
B. Karakteristik Responden	72
C. Deskriptif Variabel Penelitian	75
1. Variabel <i>Physical Evidence</i>	75
2. Variabel Promosi Digital	78
3. Variabel Minat	81
D. Uji Asumsi Klasik.....	83
1. Uji Normalitas.....	83
2. Uji Multikolinieritas	85

3. Uji Heteroskedastisitas	86
E. Analisis Regresi Berganda	87
F. Uji Hipotesis.....	89
1. Analisis Korelasi Produk Moment	89
2. Uji Parsial (Uji t).....	91
3. Uji Simultan (Uji F)	92
4. Koefisien Determinan.....	94
G. Pembahasan.....	95
1. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Minat Calon Jamaah Umrah PT. Sianok Indah Holiday.....	95
2. Pengaruh Promosi Digital terhadap Minat Calon Jamaah Umrah PT .Sianok Indah Holiday	97
3. <i>Physical Evidence</i> dan Promosi Digital secara simultan berpengaruh terhadap minat Calon Jamaah Umrah PT. Sianok Indah Holiday.....	98
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
Lampiran.....	108
Biodata Penulis	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 4.1 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X_1	78
Gambar 4.2 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X_2	80
Gambar 4.2 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel Y	83
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Normal P-Plot	85
Gambar 4.2 Uji Heteroskedasitas	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Seminar Proposal	108
Lampiran 2 Berita Acara Seminar Proposal	109
Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi.....	110
Lampiran 4 Angket/ Kuesioner Peneliti	111
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dari UIN Imam Bonjol Padang.....	114
Lampiran 6 Surat Keterangan Sudah Selesai Melakukan Penelitian.....	115
Lampiran 7 Hasil Tabulasi Uji Angket/ Kuesioner	116
Lampiran 8 Hasil Tabulasi Penelitian Data Angket/ Kuesioner.....	118
Lampiran 9 Hasil Olah Data Oleh SPSS 25.0	121
Lampiran 10 Bukti Konsultasi Bimbingan.....	127
Lampiran 11 Biodata	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Penduduk Muslim Di Indonesia Tahun 2025	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	46
Tabel 3. 2 Skala Likert	51
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	53
Tabel 3.4. Uji Validitas Variabel <i>Physical Evidence</i>	56
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Promosi Digital	56
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Minat Calon Jamaah.....	57
Tabel 3.7 Uji Reabilitas Variabel <i>Physical Evidence</i>	59
Tabel 3. 8 Uji Reabilitas Variabel Promosi Digital.....	59
Tabel 3. 9 Uji Reabilitas Variabel Minat Calon Jamaah	60
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	72
Tabel 4.2 Distribusi Umur Responden Penelitian	73
Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel <i>Physical Evidence</i>	76
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Physical Evidence</i>	77
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Promosi Digital	78
Tabel 4.6 Distribusi Variabel Promosi Digital	78
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Promosi Digital	79
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Minat Calon Jamaah.....	81
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Calon Jamaah.....	82
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov Test	84
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4. 15 Analisis Linear Berganda	88
Tabel 4.16 Uji Analisis Korelasi Product Moment	90
Tabel 4. 17 Uji Parsial (Uji t).....	91
Tabel 4.18 Uji Simultan (Uji F)	93
Tabel 4.19 Koefisien Determinan (<i>Coefficient of Determination</i>).....	94