

**KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
JAMAAH UMRAH PADA PT. CAHAYA MADINAH MANDIRI
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah*



Oleh :

ANNISA`UL HUSNA

2212030004

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISALM NEGERI IMAM BONJOL PADANG
1448 H/2026 M**

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Kualitas Layanan dalam Meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang"** adalah benar hasil karya saya, bukan berupa tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digupnakan untuk memperoleh gelar kesarjaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil dari plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 24 Agustus 2026

Saya yang menyatakan



Annisa Ul Husna
NIM.2212030004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Kualitas Layanan dalam Meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang" yang disusun oleh Annisa'Ul Husna, NIM 2212030004. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 Agustus 2026

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. Bukhari, M.Ag

NIP.195812311983031040

Pembimbing II



Dr. Rahima Zakia, M.Pd

NIP. 1964042019940320001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Layanan dalam Meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang" di susun oleh Annisa'Ul Husna NIM 2212030004 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Hari Kamis, 3 September 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 10 September 2026

Tim Penguji
Ketua



Prof. Dr. Bukhari, M.Ag
NIP. 195812311983031040

Penguji I



Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031002

Penguji II



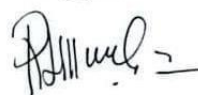
Abdul Manan Sihombing, S.Ag., MA
NIP. 196902251998031001

Penguji III



Prof. Dr. Bukhari, M.Ag
NIP. 195812311983031040

Penguji IV



Dr. Rahima Zakia, M.Pd
NIP. 196404201994032001

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Uin Imam Bonjol Padang



Dr. Marisa S.Ag. M.Pd
NIP. 197212312007101010

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah pada PY. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang"**, yang disusun oleh Annisa`Ul Husna, NIM 2212030004, mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah karena pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kepercayaan, dan kemudahan kepada jamaah dalam melaksanakan ibadah. PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang merupakan perusahaan yang bergerak dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang berupaya memberikan pelayanan secara menyeluruh mulai dari proses pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan manasik, pendampingan di Tanah Suci, hingga jamaah kembali ke tanah air. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak perusahaan dan jamaah, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, company profile, buku, jurnal, dan sumber lain yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pada aspek tangibles, perusahaan memiliki fasilitas yang bersih, nyaman, dan memadai serta perlengkapan ibadah yang sesuai. Pada aspek reliability, pelayanan administrasi, pengurusan dokumen, manasik, informasi, dan keberangkatan dilakukan secara tertib dan sesuai prosedur. Pada aspek responsiveness, staf dan pembimbing cepat serta sigap dalam membantu jamaah. Pada aspek assurance, legalitas perusahaan, kompetensi pembimbing, dan kerja sama dengan pihak terkait memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jamaah. Pada aspek empathy, perusahaan memberikan perhatian secara personal, pelayanan yang ramah, serta pendampingan sesuai kebutuhan jamaah. Secara keseluruhan, penerapan kelima dimensi tersebut memberikan kenyamanan, rasa aman, kepercayaan, dan pengalaman positif sehingga mendukung peningkatan kepuasan jamaah umrah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, berkah, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang."** Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan alam, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan cahaya keimanan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan beserta Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Bapak Zulbadri, M.Ag., Ph.D, beserta Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah. Dosen pembimbing yaitu Bapak Prof. Dr. Bukhari, M.Ag dan Ibu Dr. Rahima Zakia, M.Pd, yang telah menyediakan waktu dan tenaga dalam membimbing penulisan dan penyusunan skripsi ini..
3. Bapak dan Ibu staf pengajar Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
4. Bapak dan Ibu narasumber penelitian serta keluarga besar PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang, khususnya Kak Alimatul Husna selaku Direktur beserta seluruh staf, yang telah memberikan izin, bantuan, informasi, dan data selama proses penelitian.
5. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan dan membantu penulis dalam memperoleh referensi selama penyusunan skripsi.

6. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Safrinal (Almarhum) dan Ibunda Desnawati. Terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, didikan, dan perjuangan yang telah diberikan. Kepada Ayah, meskipun tidak dapat menyaksikan pencapaian ini secara langsung, doa dan kenangan tentang Ayah selalu menjadi kekuatan bagi penulis. Kepada Ibu, terima kasih telah menjadi sosok ibu sekaligus ayah yang senantiasa mendampingi, mendidik, dan memberikan dukungan dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Semoga Allah SWT menempatkan Ayah di tempat terbaik, melimpahkan rahmat dan ampunan-Nya, serta memberikan kesehatan dan kebahagiaan kepada Ibu. Selanjutnya, kepada abang tersayang Ariful Fikri, kakak ipar Yoli Seputri, dan adik tercinta Muhammad Irsyad, terima kasih atas doa, perhatian, dukungan, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
7. Kepada sahabat, teman seperjuangan, dan seluruh pihak yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis memohon kepada Allah SWT agar semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, senantiasa memperoleh balasan yang terbaik serta dicatat sebagai amal saleh di sisi-Nya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca, khususnya bagi penulis sendiri. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.

Padang, 21 Agustus 2026



Annisa'Ul Husna

NIM.2212030004

DAFTAR ISI

	Hal.
PERNYATAAN KEORISINALAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Penjelasan Judul	13
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kualitas Layanan.....	17
1. Pengertian Kualitas Layanan	17
2. Pentingnya Kualitas Layanan	19
3. Aspek Kualitas Layanan	21
B. Kepuasan Jamaah	46
1. Pengertian Kepuasan Jamaah	46
2. Pentingnya Kepuasan Jamaah	48
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	49
C. Umrah	50
1. Pengertian Umrah.....	50
2. Hukum Umrah	54
3. Rukun-rukun Umrah	55
4. Standar Pelayanan Umrah	58

D. Penelitian Terdahulu	61
BAB III METODELOGI PENELITIAN	64
A. Metode Penelitian	64
B. Jenis Peneltian	65
C. Lokasi Penelitian	67
D. Sumber Data	67
E. Teknik Pengumpulan Data	70
F. Teknik Analisi Data	74
BAB IV HASIL PENELITIAN	78
A. Deskripsi Informan Penelitian.....	79
B. Temuan Penelitian	80
1. Temuan Umum.	80
a. Sejarah PT.Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	80
b. Visi, Misi PT.Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	86
c. Struktur Organisasi PT.Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	87
d. Gambaran Layanan PT.Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	88
e. Sarana Prasarana PT.Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.....	92
2. Temuan Khusus.....	93
a. Kualitas Layanan pada Aspek Tangibles (bukti fisik) dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	93
b. Kualitas layanan pada aspek Reliability (keandalan) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	100
c. Kualitas layanan pada aspek Responsiveness (daya tanggap) PT. dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang ...	108
d. Kualitas layanan pada aspek Assurance (jaminan)	

dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada	
PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	115
e. Kualitas layanan pada aspek Empathy (empati)	
dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada	
PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	122
C. Pembahasan/Analisis Hasil Penelitian	131
BAB V PENUTUP	148
A. Kesimpulan	148
B. Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT. Cahaya Madinah Mandiri	89
Gambar 4.2 Ruangan operasional PT. Cahaya Madinah Mandiri	100
Gambar 4.3 Kondisi tampak depan kantor PT. Cahaya Madinah Mandiri	100
Gambar 4.4 Brosur informasi paket umrah PT. Cahaya Madinah Mandiri	107

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Data Keberangkatan Jamaah Umrah PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang Tahun 2023–2026.....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang	69
Tabel 4.1 Deskripsi Informan pada PT.Cahaya Madinah Mandiri	80