

**ANALISIS KEPUASAN JAMAAH UMRAH EL BAKKAH
TRAVEL PT BAKKAH IHSAN MUBARAKAH 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*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

VIONA RAFIKA PUTRI

2212030154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2026 M / 1448 H**

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang” adalah benar hasil karya saya, bukan berupa tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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 keserjanaan saya.

Padang, 24 Agustus 2026

Saya yang menyatakan



Viona Rafika Putri

NIM. 2212030154

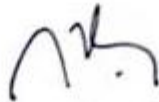
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul “**Analisis Kepuasan Jamaah Umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang**” yang disusun oleh Viona Rafika Putri dengan NIM 2212030154 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Agustus 2026

Disetujui Oleh,

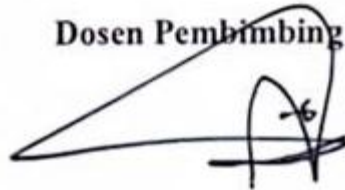
Dosen Pembimbing I



Dr. Nora Zulvianti, MM

NIP. 197803292005012004

Dosen Pembimbing II



Drs. H. Efrizal, M.Pd

NIP. 196408252003021001

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul “Analisis Kepuasan Jamaah Umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang” disusun oleh Viona Rafika Putri NIM 2212030154 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada hari Rabu 02 September 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Sosial Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 02 September 2026

Tim Penguji
Ketua

Dr. Nora Zulvianti., SS., MM
NIP. 197803292005012004

Penguji I

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

Penguji III

Dr. Nora Zulvianti., SS., MM
NIP. 197803292005012004

Penguji II

Abdul Manan Sihombing, S.Ag., M.A
NIP. 196902251998031001

Penguji IV

Drs. H. Efrizal, M.Pd
NIP. 196408252003021001

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang

Dr. Murisal, S.Ag., M.Pd
NIP. 197212312007101010

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Kepuasan Jamaah Umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang**” yang disusun oleh Viona Rafika Putri dengan NIM 2212030154 pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fluktuasi jumlah jamaah umrah El Bakkah Travel dari tahun ke tahun, khususnya penurunan pada musim 1445 H, yang mengindikasikan adanya dinamika kepuasan jamaah terhadap layanan perusahaan. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana deskripsi kepuasan jamaah umrah El Bakkah Travel berdasarkan kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja aktual (*Expectancy Disconfirmation Model*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan jamaah ditinjau dari aspek ekspektasi, persepsi kinerja aktual, dan kesenjangan (*disconfirmation*) di antara keduanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan enam informan jamaah, sedangkan data sekunder diperoleh melalui observasi dan dokumentasi berupa profil perusahaan, unggahan media sosial, serta arsip keberangkatan jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi jamaah terbentuk relasi personal, komunikasi dari mulut ke mulut, janji eksplisit perusahaan, dan pengalaman masa lalu, bukan dari iklan atau promosi massal. Kinerja aktual El Bakkah Travel secara umum sesuai dengan yang dijanjikan, terutama pada akomodasi, bimbingan manasik, dan pengurusan dokumen, meskipun ada kendala yang telah direspons dengan perbaikan. Kesenjangan yang dialami jamaah berada pada kondisi *simple confirmation* hingga *positive disconfirmation*, menunjukkan kepuasan tinggi yang mendorong niat pembelian ulang, rekomendasi, dan loyalitas jangka panjang, meski pada sebagian jamaah loyalitas ini bersifat personal terhadap petugas atau *muthawwif* daripada institusi.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kepada alam yang berilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini ditulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Analisis Kepuasan Jamaah Umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang” yang berguna untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang Bapak Dr. Murisal, M. Pd beserta Wakil Dekan I Bapak Usman, S. Sos. I.,M.A, Wakil Dekan II Bapak Dr. Zainal, M. Ag, Wakil Dekan III Bapak Dr. Muhammad Fauzi, M. Ag yang telah memfasilitasi penelitian dan penulisan selama menyelesaikan skripsi.
2. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M. Ag., Ph.D dan Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Nora Zulvianti, MM dan Pembimbing II Bapak H. Efrizal, M.Pd yang telah meluangkan waktu, memberi motivasi, masukan, pengetahuan, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta arahan ke arah yang lebih baik.
3. Bapak dan Ibu staf Pengajar Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan dan pengurusan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada Pimpinan dan seluruh pihak El Bakkah Travel yang telah

memberikan izin, dukungan, informasi dan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan serta partisipasi yang diberikan selama melakukan penelitian untuk skripsi ini.

5. Para jamaah El Bakkah Travel yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis.
6. Kepada perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang serta semua staf karyawan yang pernah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, yang menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan setiap proses pendidikan ini. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, setiap pengorbanan yang mungkin tidak selalu penulis lihat, setiap lelah yang disembunyikan, serta setiap usaha yang diberikan hingga sampai pada titik ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa terima kasih atas segala yang telah Ayah dan Ibu berikan.
8. Terima kasih kepada Kakak dan Adik tersayang yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas perhatian dan bantuan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kehadiran kalian menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.
9. Terima kasih kepada seseorang yang selama proses penyusunan skripsi ini tidak hanya memberikan semangat, tetapi juga ikut membantu ketika penulis mengalami kebuntuan. Terima kasih untuk setiap arahan, bantuan, dan waktu yang diberikan, bahkan di tengah kesibukan. Di sela-sela proses skripsi yang melelahkan, terima kasih juga telah mengajak penulis mengambil jeda, pergi sejenak, dan menikmati waktu bersama. Kehadiranmu membuat perjalanan menyelesaikan skripsi ini menjadi sedikit lebih ringan.
10. Kepada sahabat-sahabat penulis di masa perkuliahan, Reni Juwita, Indah Jurai Ritonga, Siti Aisyah, Novia Putri Nelisa, dan Jumatul Fitri atas kebersamaan,

dukungan, motivasi, serta bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Sebagai penutup, penulis mengucapkan doa kepada Allah SWT untuk seluruh pihak yang dengan ikhlas berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan setiap bantuan yang diberikan tercatat sebagai amal yang baik. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat bermanfaat, khususnya bagi diri penulis sendiri.

Padang, 23 Agustus 2026



Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEORISINALAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Penjelasan Judul.....	12
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Kepuasan Pelanggan	15
B. <i>Expectancy Disconfirmation Model</i> (EDM)	21
C. Ibadah Umrah.....	37
D. Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Metode Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Sumber Data.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Analisis Data.....	50
F. Teknik Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Informan Penelitian	53
B. Temuan Umum	56
C. Temuan Khusus	69
D. Pembahasan/Analisis Hasil Penelitian	118
BAB V PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131

B. Saran	134
DAFTAR KEPUSTAKAAN	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Rekap Jamaah Umrah El Bakkah Travel.....	7
Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Kepuasan	25
Gambar 4.1 Nomor Induk Berusaha (NIB) PT Bakkah Ihsan Mubarakah	60
Gambar 4.2 Grafik Rekap Jamaah Umrah El Bakkah Travel.....	63
Gambar 4.3 Brosur Paket Umrah El Bakkah Travel.....	67
Gambar 4.4 Fasilitas Hotel.....	68
Gambar 4.5 Kegiatan Manasik Jamaah Umrah El Bakkah Travel	97
Gambar 4.6 Kegiatan Manasik Jamaah Umrah El Bakkah Travel	104
Gambar 4.7 Kondisi Jamaah Saat Transit.....	105
Gambar 4.8 Dokumentasi Aktivitas PT Bakkah Ihsan Mubarakah	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keberangkatan Jamaah Umrah El Bakkah Travel.....	7
Tabel 4.1 Data Keberangkatan Jamaah Umrah El Bakkah Travel.....	62