

**PENGARUH NILAI YANG DI PERSEPSIKAN, AMANAH,DAN
KOMITMEN RELIGIUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRAVEL UMROH DAN HAJI *BE TRAVEL* DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun Oleh:

GIAN PRATAMA PUTRA
NIM: 2015710800

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH NILAI YANG DI PERSEPSIKAN, AMANAH, DAN
KOMITMEN RELIGIUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRAVEL UMROH DAN HAJI *BE TRAVEL* DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun Oleh:

GIAN PRATAMA PUTRA
2015710800

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH NILAI YANG DI PERSEPSIKAN, AMANAH, KOMITMEN
RELIGIUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRAVEL
UMROH DAN HAJI BE TRAVEL DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

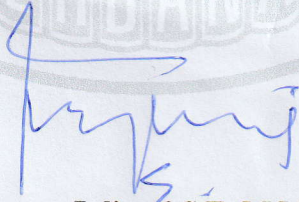
GIAN PRATAMA PUTRA

2015710800

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 26 Agustus 2019


(Emma Julianti S.E., M.M.)

NIDN:0701076802

SKRIPSI

**PENGARUH NILAI YANG DI PERSEPSIKAN, AMANAH,DAN
KOMITMEN RELIGIUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRAVEL UMROH DAN HAJI *BE TRAVEL* DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

Gian Pratama Putra

2015710800

Dipertahankan di depan Tim Penguji

dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

pada tanggal 30 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr.Dra.Ec.Wiwik.Lestari,M.Si

Sekretaris : Emma Julianti, S.E.,MM

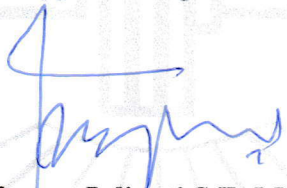
Anggota : Dr.Ika Yunia Fauzia,Lc.,MEI

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gian Pratama Putra
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 3 Januari 1997
NIM : 2015710800
Program Studi : Ekonomi Syariah
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul : “ Pengaruh Nilai Yang Di Persepsikan, Amanah, dan
Komitmen Religius terhadap Kepuasan pelanggan
jasa travel umroh dan haji Be Travel Di Surabaya”

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 26 Agustus 2019



(Emma Julianti S.E., M.M.)

NIDN:0701076802

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Tanggal: 26 Agustus 2019



(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si)

MOTTO & PERSEMBAHAN

“DO THE BEST AND PRAY. GOD WILL TAKE CARE OF THE REST”

Alhamdulillah saya berterimakasih untuk semua pihak yang membantu memberikan semangat sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini hingga selesai, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Mama dan Papa tercinta, sebagai tanda bakti, hormat, rasa sayang dan terima kasih yang tidak terhingga saya persembahkan karya kecil ini kepada Mama dan Papa yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih tidak terhingga yang tidak mungkin dapat saya balas dengan selembar kertas yang bertulisan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mama dan Papa bahagia. Untuk Mama dan Papa, terimakasih telah menjadi orang tua hebat yang selalu membuat saya termotivasi, selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakan tanpa henti, dan selalu menasehati untuk menjadi yang lebih baik.
2. Sahabat – sahabat saya selama perkuliahan sebagai tanda sayang pada kalian saya persembahkan karya kecil ini untuk kalian yang paling saya sayangi. Terimakasih atas support dan dukungan kalian yang telah memberikan semangat dan inspirasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
3. Para anak bimbingan Ibu Emma, terimakasih telah berjuang sama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini, saling memberi semangat, support dan

saling bantu menyelesaikan agar dapat mengumpulkan dihari yang sama.
Saya mengerti ini tidak mudah, tapi saya yakin dan kami bisa
membuktikannya dengan baik.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengaruh Nilai Yang Di Persepsikan, Amanah, Komitmen Religius terhadap Kepuasan pelanggan jasa travel umroh dan haji Be Travel Di Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis tetap berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa pembelajaran dan pengalaman. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yaitu Bapak dan Ibu tercinta yang selalu sabar, menyemangati, mendukung, menasehati dan mendoakan penulis serta segala sesuatu berharga yang telah diberikan kedua orang tua untuk penulis.
2. Ibu Emma Julianti, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian, pertimbangan yang mengena dan arahan dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Seluruh teman-teman Saya selama perkuliahaan yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman spesial saya Alya farras tanita yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah terlibat, dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 26 Agustus 2019

Penulis,

Gian Pratama Putra

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUDL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Batasan Penelitian	22
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7 Uji Validitas	29

3.9 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA	37
4.1 Gambaran subyek Penelitian.....	37
4.2 Analisis Data	41
4.3 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	66
5.3 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Pengukuran Tabel Interval Kelas	26
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Pertanyaan / Pernyataan Kuesioner	28
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4 : Uji Validitas Sampel Kecil	42
Tabel 4.5 : Uji Validitas Sampel Besar	43
Tabel 4.6 : Uji Reliabilitas Untuk Sampel Kecil	44
Tabel 4.7 : Uji Reliabilitas Untuk Sampel Besar	45
Tabel 4.8 : Interval Kelas	46
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Nilai Yang Dipersepsikan (X_1)	47
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Amanah (X_2)	48
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Religius (X_3)	50
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (X_4)	51
Tabel 4.13 : Model Summary	54
Tabel 4.14 : Coefficient	54
Tabel 4.15 : Hasil Analisa Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.16 : Hasil Analisa Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.17 : Analisa Uji F	59
Tabel 4.18 : Analisa Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1: Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2: Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.3: Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Gambar 4.4: Hasil Uji Normalitas Data	53
Gambar 4.5: Hasil Uji Heterokedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Data Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas & Realibilitas Sampel Kecil

Lampiran 5 : Hasil Deskriptif Berdasarkan Identitas Responden

Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas & Realibilitas



**THE INFLUENCE OF VALUE THAT IS PERCEIVED VALUE, AMANAH,
RELIGIOUS COMMITMENT TO CUSTOMER SATISFACTION OF
TRAVEL UMROH AND HAJI BE TRAVEL CUSTOMERS IN SURABAYA**

GIAN PRATAMA PUTRA

2015710800

Email : 2015710800@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The discussion in this study is the influence of perceived value, trustworthiness, religious commitment on customer satisfaction of Hajj and Hajj travel services in Surabaya. The population in this study are consumers of Be Travel in Surabaya. The number of samples used in this study were 70 respondents. Primary data was collected through distributing questionnaires to respondents based on research instruments. Data analysis methods used in this study are multiple regression analysis and classic assumptions. Based on the results of hypothesis testing that the perceived value has a significant effect on customer satisfaction, trust has a significant effect on customer satisfaction, and religious commitment has a significant effect on customer satisfaction Be Travel in Surabaya.

Keywords: *Perceived Value, Trust, Religious Commitment, Customer Satisfaction*

**PENGARUH NILAI YANG DI PERSEPSIKAN, AMANAH, DAN
KOMITMEN RELIGIUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRAVEL UMROH DAN HAJI *BE TRAVEL* DI SURABAYA**

GIAN PRATAMA PUTRA

2015710800

Email : 2015710800@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Pembahasan dalam penelitian ini adalah pengaruh nilai yang dipersepsikan, amanah, komitmen religious terhadap kepuasan pelanggan jasa travel umroh dan haji Be Travel di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari Be Travel Di Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 70 responden. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan berdasarkan pada instrument penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan asumsi klasik. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai yang dipersepsikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, amanah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan komitmen religious memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Be Travel di Surabaya.

Kata Kunci : Nilai yang dipersepsikan, Amanah, Komitmen Religius, Kepuasan Pelanggan