



**MINAT CALON JAMAAH DAN KEPERCAYAAN JAMAAH  
DALAM PENGGUNAAN JASA UMROH DAN HAJI PADA  
KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

**NUR HIDAYAH**  
**NIM : 2013114318**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

**2018**



**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NUR HIDAYAH

NIM : 2013114318

Judul Skripsi : MINAT CALON JAMAAH DAN KEPERCAYAAN  
JAMAAH DALAM PENGGUNAAN JASA UMROH  
DAN HAJI PADA KBIH ASSALAMAH KOTA  
PEKALONGAN

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 26 November 2018



Yang menyatakan

Nur Hidayah

NIM. 2013114318

## NOTA PEMBIMBING

**Drs. H. Achmad Tubagus Surur, M. Ag.**  
Jl. Yudha Bakti No. 80 Medono Pekalongan

Lampiran : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi  
An. Sdri. Nur Hidayah

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Pekalongan  
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah  
di  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Setelah dilakukan penelitian dan perbaikan seperlunya,  
maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari :

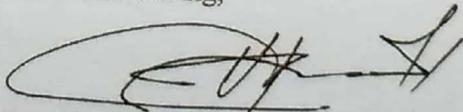
Nama : Nur Hidayah  
NIM : 2013114318  
Jurusan : Ekonomi Syari'ah  
Judul : Minat Calon Jamaah Dan Kepercayaan  
Jamaah Dalam Penggunaan Jasa Umroh  
Dan Haji Pada KBIH Assalamah Kota  
Pekalongan

Dengan ini mohon agar skripsi saudari tersebut dapat segera  
dimunaqasahkan.

Demikian pula nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan  
sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima  
kasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pekalongan, 26 November 2018  
An. Pembimbing,

  
Drs. H. Achmad Tubagus Surur, M. Ag.  
NIP. 19691227 199803 1 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Pahlawan Rowolaku No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan, Telp. (0285) 412575, Fax. (0285) 423418  
Website : febi.iainpekalongan.ac.id Email : febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : NUR HIDAYAH

NIM : 2013114318

Judul : MINAT CALON JAMAAH DAN KEPERCAYAAN JAMAAH  
DALAM PENGGUNAAN JASA UMROH DAN HAJI PADA  
KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN

telah diujikan pada hari Kamis, 20 Desember 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Gunawan Aji, M.Si  
NIP. 19791205 200912 1 001

M. Khoirul Fikri, M.Ei  
NIP. 19910212 201608 1 116

Pekalongan, 18 Januari 2019

Disahkan oleh Dekan,



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.  
NIP. 19750220 199903 2 001



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal lengkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أِي = ai	أِي = ī
و = u	أُو = au	أُو = ū

3. *Ta Marbutah*

*Ta Marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرآة جميلة                      ditulis                      *mar'atun jamilah*

*Ta Marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة                              ditulis                              *Fatimah*

4. *Syaddad (tasyid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا                                      ditulis                                      *rabbānā*

البر                                        ditulis                                        *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس                                      ditulis                                      *asy-syamsu*

الرجل                                        ditulis                                        *ar-rajulu*

السيدة                                      ditulis                                      *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah ” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر                                        ditulis                                        *al-qamar*



البديع                      ditulis                      *al-badī'*

الجلال                      ditulis                      *al-jalāl*

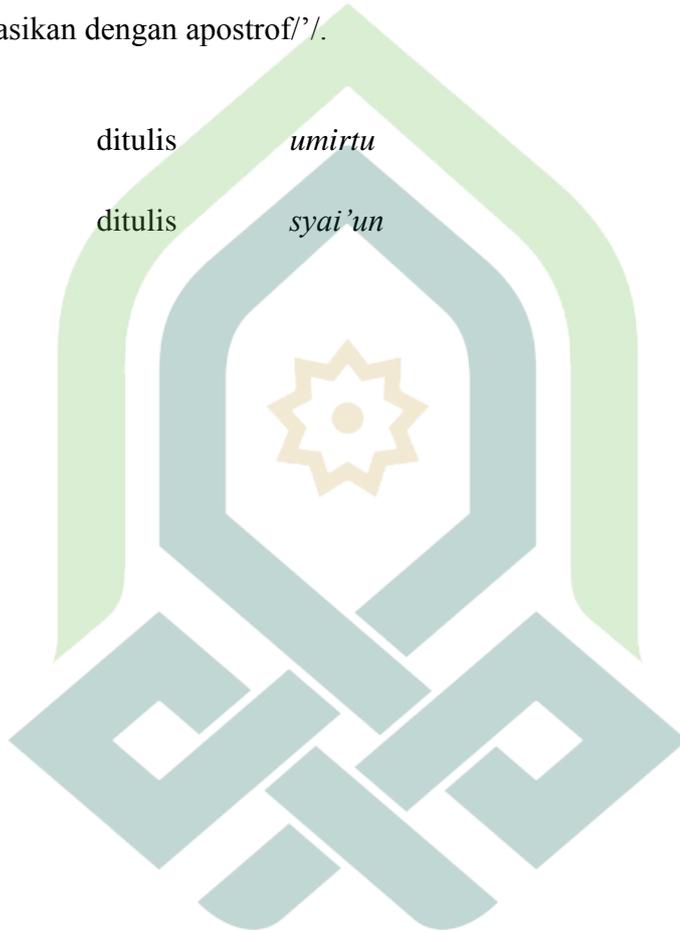
6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof'/.

Contoh:

امرت                      ditulis                      *umirtu*

شيء                      ditulis                      *syai'un*



## PERSEMBAHAN

YANG UTAMA DARI SEGALANYA...

Sembahsujudsertasyukurkepada Allah SWT yang telahmemberikankukekuatan, membekalikudenganilmu.

Ataskaruniasertakemudahan yang Engkauberikanakhirnyaskripsisederhanainidapatterselesaikan. SholawatsertasalamselalutercurahlimpahkankepadaRasulullah Muhammad SAW.

Kupersembhankaryasederhanainikepada orangyang kukasihidankusayangi.

- ❖ Untukkedua orang tuaku (Bapak Amat Tego Slametdanibu Suripah) yang selalumemberikansemangatdukungandantakhentimemanjatkando'a demi kesuksesanku.
- ❖ Untukkeluargaku (adik Nur Fadhillah Sari) maupun keluarga besarku (kakak dan adik) yang tidakdapatsayasebutkansatupersatu, yang selalumemberikansayadukungandans semangat.
- ❖ UntukBapakDrs. H. AchmadTubagusSurur, M. Ag., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PekalongandanDosenPembimbingsaya, terimakasihatasbimbingannyaselamaini.
- ❖ UntukseluruhDosendi FakultasEkonomidanBisnis Islam IAIN Pekalonganterimakasihbanyakatasilmu, didikandanpengalaman yang sangatberarti yang telah kalian berikankepadasaya.
- ❖ Untusahabat saya, Dina Hidayatina dan Enni Soraya. Sejak SMK,kebersamaanya serta do'a, bantuan, nasehat, dan telah memberikanku semangatdalamnyelesaikanSkripsiini.
- ❖ Untusahabatku Elsa Ovy Mediani, Arina Rahmatika dan Dwi Nurfitri Ma'rifah serta teman-teman KKN 45 Rowolaku Kajen. Terima kasih dan kalian sangat istimewa.



- ❖ Untuk teman-teman angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan terima kasih atas bantuan, do'a, nasehat, dan semangat yang kalian berikan selama ini.





## MOTTO

MAN JADDA, WAJADA

BARANG SIAPA YANG BERSUNGGUH-SUNGGUH, MAKA  
DIA AKAN BERHASIL.

(Pepatah Arab)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

"SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA  
KEMUDAHAN, MAKA APABILA KAMU TELAH SELESAI  
(DARI SUATU URUSAN) KERJAKANLAH DENGAN  
SUNGGUH-SUNGGU (URUSAN) YANG LAIN".

(QS. Al Insiyiroh : 6-7)



## ABSTRAK

**Nur Hidayah. 2018. Minat Calon Jamaah Dan Kepercayaan Jamaah Dalam Penggunaan Jasa Umroh Dan Haji Pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Prodi Ekonomi Bisnis dan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat calon jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dan untuk mengetahui kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan. Dosen Pembimbing: Drs. H. Achmad Tubagus Surur, M. Ag.**

KBIH Assalamah Kota Pekalongan didirikan sejak tahun 1996 yang menjadi bimbingan umroh dan haji terbesar di Kota Pekalongan dan juga merupakan suatu lembaga atau perusahaan yang bergelut di bidang jasa dan sudah memperoleh ijin operasional. Produk yang ditawarkan, berupa bimbingan umroh dan haji, baik umroh dan haji regular maupun umroh dan haji khusus, dan juga menerima pendaftaran haji badal dan melalui pelayanan umroh dan haji, pada akhirnya menarik minat dan kepercayaan dari para calon jamaah serta jamaah untuk bergabung dengan menggunakan jasanya. KBIH Assalamah Kota Pekalongan yang mempunyai tujuan supaya menjadi KBIH yang senantiasa melayani, membimbing dan melindungi jamaah umroh dan haji dengan sepenuh hati dan sesuai dengan nilai-nilai islami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Subyek dalam penelitian ini adalah calon jamaah serta jamaah umroh dan haji. Obyek penelitiannya minat calon jamaah dan kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji, dan informannya adalah 17 calon jamaah serta jamaah umroh dan haji. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Calon jamaah dan jamaah umroh maupun haji tertarik dan percaya, karena ada yang dari periklanan, komunikasi lisan, *public figure, personal selling*, publisitas, dan promosi penjualan. Terbukti, dari 17 calon jamaah serta jamaah umroh dan haji, memiliki minat dan kepercayaan kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan, maka calon jamaah dan jamaah memiliki niat untuk menggunakan jasa tersebut. Dengan begitu minat dan kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat penggunaan jasa calon jamaah serta jamaah umroh dan haji di KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

**Kata Kunci : Minat Calon Jamaah, Kepercayaan Jamaah dan Pemasaran Jasa.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah SWT karena penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa limpahan karunia-Nya. Alhamdulillah, penulis bersyukur kepada Allah SWT atas nikmat yang dianugerahkan kepada kita dan kaum muslimin semuanya. Shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi kita. Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga beliau, sahabat dan penerus risalah yang telah membimbing manusia dari masa kegelapan menuju masa yang terang.

Penulis bersyukur atas terselesainya skripsi yang berjudul **“Minat Calon Jamaah Dan Kepercayaan Jamaah Dalam Penggunaan Jasa Umroh Dan Haji Pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan”**. Penulis merasa bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena mengingat kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT.

Dengan segenap kerendahan hati penulis berterimakasih kepada semua pihak yang turut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag., selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi R. M.H., selaku Dekan Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Drs. H. Achmad Tubagus Surur, M. Ag., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan dan Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi.
4. Bapak Agus Fakhрина, M.S.I., selaku Kepala Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
5. Bapak Kuat Ismanto, M. Ag., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
6. Ibu Dra. Rita Rahmawati, M. Pd., selaku Dosen Wali.





7. Seluruh Dosen dan Karyawan IAIN Pekalongan yang telah membantu penulis selama studi.
8. Calon jamaah dan jamaah KBIH Assalamah Kota Pekalongan yang telah menyediakan dan memberikan jawaban untuk di wawancara.
9. Bapak Adib Ahkami dan Khilyatul Aulia, selaku manajer pemasaran dan staff pelayanan, yang telah bersedia memberikan data dan informasi mengenai KBIH Assalamah Kota Pekalongan.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan skripsi ini.

Semoga Allah membalas segala amal baik mereka dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin aamiin ya robbalalamiin.

Pekalongan, 26 November 2018

Penulis

Nur Hidayah

NIM. 2013114318



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	5
D. Tinjauan Pustaka .....	7
E. Kerangka Teoritik .....	18
F. Metode Penelitian .....	19
G. Sistematika Penulisan .....	28
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	30
A. Minat .....	30
B. Kepercayaan .....	35
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN</b> .....	41
A. Letak Geografis KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	41
B. Sejarah Berdirinya KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	42
C. Potensi KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	44
D. Alamat KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	46
E. Legalitas KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	47
F. Visi KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	48
G. Misi KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	48
H. Motto KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	48
I. Struktur Organisasi KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	48
J. Produk KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	49
K. Biaya Bimbingan Haji dan Umroh .....	49

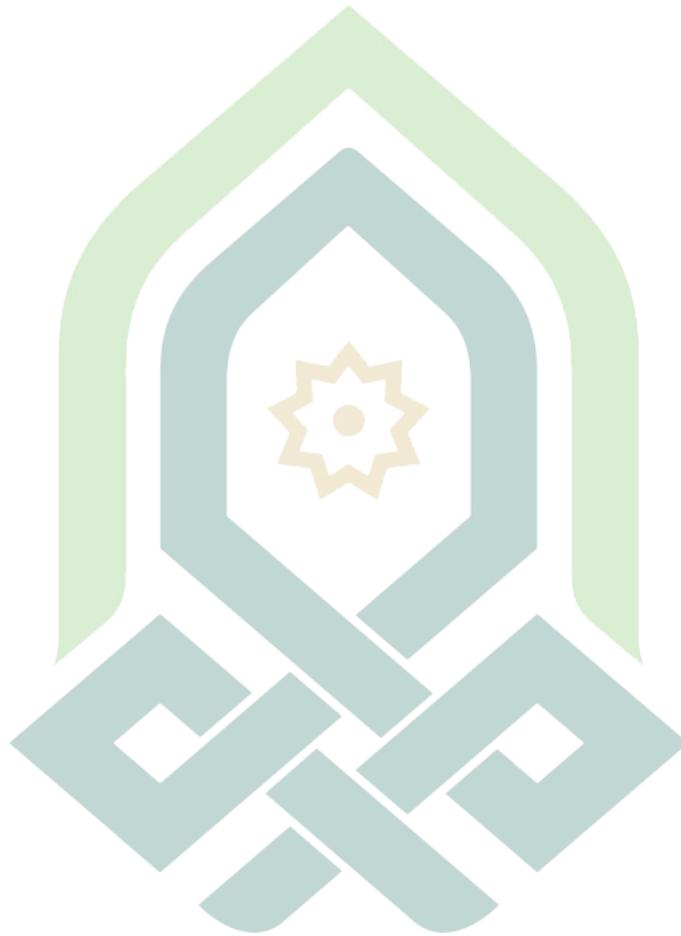


L. Persyaratan Mengikuti Bimbingan Haji.....	50
M. Fasilitas yang Diberikan Kepada Calon Jamaah Haji.....	50
N. Persyaratan Mengikuti Bimbingan Umroh .....	51
O. Fasilitas yang Diberikan Kepada Calon Jamaah Umroh .....	52
P. Jumlah Jamaah KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	52
Q. Strategi Pemasaran KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	53
R. Sistem Pengelolaan KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	57
<b>BAB IV ANALISIS .....</b>	<b>59</b>
A. Minat Calon Jamaah Dalam Penggunaan Jasa Umroh Dan Haji Pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	59
B. Kepercayaan Jamaah Dalam Penggunaan Jasa Umroh Dan Haji Pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Jamaah Umroh Dan Haji .....	5
Tabel 3.1	Jumlah Jamaah Umroh Dan Haji .....	53





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Teoritik .....	19
Gambar 1.2	Triangulasi Metode .....	27
Gambar 1.3	Triangulasi Sumber .....	28





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara Manajer Pemasaran dan Staff Pelayanan KBIH Assalamah Kota Pekalongan dan calon jamaah serta jamaah umroh dan haji.
- Lampiran 2 Hasil Wawancara Calon Jamaah dan Jamaah KBIH Assalamah Kota Pekalongan.
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 Surat Pengantar dan Izin Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran (*marketing*) adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Pemasaran terdiri atas serangkaian prinsip untuk memilih pasar sasaran (*target marketing*), mengevaluasi kebutuhan konsumen, mengembangkan barang dan jasa, memberi nilai pada konsumen dan laba bagi perusahaan. Perusahaan harus secara penuh bertanggungjawab tentang kepuasan produk maupun pelayanan yang ditawarkan tersebut.<sup>1</sup>

Dalam kegiatan pemasaran faktor minat dan kepercayaan sangat diperlukan antara kedua belah pihak baik produsen maupun konsumen. Minat calon nasabah dan kepercayaan seorang nasabah sangat diperlukan agar nasabah tersebut berkeinginan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan atau perekat antara nasabah dengan perusahaan. Menurut Slameto dalam Djaali, minat adalah rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada suatu atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat adalah pada dasarnya penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri, semakin kuat atau hubungan tersebut maka makin besar pula minatnya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Murni Sumarni dan John Soeprihanto, *Pengantar Bisnis, Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*, (Yogyakarta: Liberty, 2010), hlm. 261.

<sup>2</sup> Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 121.

Sedangkan kepercayaan didefinisikan sebagai kemauan untuk menyandarkan diri pada hubungan dengan partnernya berlandaskan atas keyakinan. Kepercayaan adalah suatu keyakinan bahwa pernyataan pihak lain dapat diandalkan untuk memenuhi kewajibannya.<sup>3</sup>

Oleh karena itu harus memberikan pelayanan yang prima agar mendapat minat dan kepercayaan dari nasabah. Sedangkan pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.<sup>4</sup> Dengan demikian kebutuhan dan keinginan konsumen sangat penting untuk diketahui oleh suatu perusahaan yang menerapkan pemasaran jasa. Untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan semua kegiatan pemasaran yang dilakukan harus diarahkan untuk memberikan kepuasan kepuasan bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>5</sup>

Manajemen haji maupun umroh merupakan suatu proses pengaturan atau pengelolaan di bidang haji maupun umroh dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen baik itu perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan, sehingga terlaksana secara efektif dan efisien. Dalam mengedepankan kepuasan jamaah haji dan umroh sebagai dasar pelayanan yang dilaksanakan pemerintah, yakni bagaimana cara mengatur perencanaan yang diorganisir oleh penyelenggara baik pemerintah

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media Publishing, 2006), hlm. 173.

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran ...* hlm. 174.

<sup>5</sup> William Staton, *Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 1996), Cet ke-1, hlm. 72.

maupun swasta atau lembaga keagamaan. Yang diatur secara administratif yang baik dari mulai proses pendaftaran, pendataan jamaah dan petugas serta lengkap dengan berbagai macam persyaratan birokrasi. Kemudian diinformasikan melalui komunikasi yang baik, melalui bimbingan, media cetak dan elektronik. Setelah itu dilakukan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan agar sukses dalam semua bidang dan lebih baik lagi kedepannya.<sup>6</sup>

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Sebagaimana amanat dari undang-undang tersebut, pemerintah melalui Kementerian Agama bekerjasama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang di dalamnya dibentuk oleh sekelompok orang yang dinilai mampu mengelola dan merawat serta membimbing jamaah umroh dan haji.<sup>7</sup>

Di Kota Pekalongan sendiri terdapat tiga KBIH yang sampai saat ini masih aktif, yakni KBIH Assalamah Kota Pekalongan, KBIH Aisyiyah Kota Pekalongan, dan KBIH Yayasan Assalamah Kota Pekalongan. Hal ini yang menjadi peluang besar bagi KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk melebarkan produknya di wilayah Kota Pekalongan dan sekitarnya. KBIH Assalamah Kota Pekalongan didirikan, sejak tahun 1996 yang menjadi

---

<sup>6</sup> Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 8.

<sup>7</sup> <https://haji.kemenag.go.id/v3/regulasi/undang-undang/uu-13>, diakses pada tanggal 16 Desember 2017.

bimbingan umroh dan haji terbesar di Kota Pekalongan dan juga merupakan suatu lembaga atau perusahaan yang bergelut di bidang jasa, dibawah naungan Kopena (Koperasi Pemuda Buana) yang merupakan lembaga keuangan tetapi bertempat di Graha Albaika dan KBIH Assalamah sudah memperoleh ijin operasional, salah satunya adalah Badan Hukum Nomor : 12227 a/BH/PAD/KWK. II/IX / 96 Tanggal 30 September 1996.<sup>8</sup>

Beberapa kelebihan KBIH Assalamah Kota Pekalongan adalah kemudahan pengurusan administrasi, sehingga calon jamaah umroh dan haji merasa nyaman dalam mempersiapkan ibadah umroh dan haji. Serta fasilitas yang ditawarkan, seperti produk yang ditawarkan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan berupa bimbingan umroh dan haji, baik umroh dan haji regular maupun umroh dan haji khusus, dan juga menerima pendaftaran haji badal dan melalui pelayanan umroh dan haji, pada akhirnya menarik minat dan kepercayaan dari para calon jamaah serta jamaah untuk bergabung dengan menggunakan jasanya. KBIH Assalamah Kota Pekalongan yang mempunyai tujuan supaya menjadi KBIH yang senantiasa melayani, membimbing dan melindungi jamaah umroh dan haji dengan sepenuh hati dan sesuai dengan nilai-nilai islami. Selain itu, jumlah jamaah semakin lama cenderung semakin meningkat, hal ini bisa dibuktikan dari tahun 2016 sampai tahun 2017, dengan meningkatnya jamaah umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

---

<sup>8</sup> Adib Ahkami, Manajer Pemasaran KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 16 Januari 2018 pukul 13.30 WIB.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Jamaah Haji Dan Umroh**

<b>Tahun Haji</b>	<b>Jumlah Haji</b>	<b>Jumlah Umroh</b>
2016	133	136
2017	153	159
<b>Total Jamaah</b>	<b>286</b>	<b>295</b>

*Sumber: KBIH Assalamah Kota Pekalongan Tahun 2016-2017.*

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian guna menjawab permasalahan tersebut. Namun terbatasnya waktu dan biaya serta tenaga, maka peneliti hanya akan meneliti mengenai penggunaan jasa umroh dan haji. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “MINAT CALON JAMAAH DAN KEPERCAYAAN JAMAAH DALAM PENGGUNAAN JASA UMROH DAN HAJI PADA KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana minat calon jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
2. Bagaimana kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan?

#### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui bagaimana minat calon jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

- b. Untuk mengetahui bagaimana kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini untuk menambah perbendaharaan pustaka sehingga dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan referensi bagi penulis dan mahasiswa lain juga untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang pelayanan jasa serta mengembangkan pemikiran maupun pengetahuan yang seseuai dengan jurusan yang telah diambil.

### b. Kegunaan Praktis

#### 1) Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan penulis mengenai teori dan praktik tentang penggunaan jasa umroh dan haji.

#### 2) Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut dalam topik yang serupa, terutama dalam hal penggunaan jasa umroh dan haji.

#### 3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan saran dan rekomendasi dalam mengembangkan pelayanan jasa sesuai dengan karakteristik masyarakat.

#### D. Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan pokok pembahasan antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh As'ad tahun 2016 yang berjudul “Strategi Pemasaran Bimbingan Haji Dan Umrah Pada KBIH-KBIH Di Kota Pekalongan”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa ketiga KBIH tersebut sebagian besar telah menjalankan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*). Penulis mendapatkan beberapa temuan diantaranya yaitu produk yang ditawarkan bervariasi dan sesuai dengan keinginan orang islam pada umumnya dengan harga yang beraneka ragam sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Promosi yang dilakukan melalui radio, koran, brosur, spanduk dan jejaring sosial, seperti *facebook*, *instagram*, dan *whatsapp*. Tempat yang strategis yang mudah dijangkau oleh transportasi dan pelayanan yang diberikan cukup memuaskan yang didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai serta fasilitas yang diberikan cukup lengkap.<sup>9</sup> Persamaan dengan penelitian peneliti adalah membahas di salah satu studi kasus yang sama yaitu KBIH Assalamah Kota Pekalongan. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut merujuk pada pembahasan mengenai strategi pemasaran pada KBIH-KBIH di Kota Pekalongan, sedangkan

---

<sup>9</sup> As'ad, “Strategi Pemasaran Bimbingan Haji Dan Umrah Pada KBIH-KBIH Di Kota Pekalongan”. Skripsi Ekonomi Syariah, (Pekalongan: STAIN Pekalongan, 2016).

penelitian yang peneliti lakukan lebih spesifik yaitu mengenai penggunaan jasa.

Penelitian yang dilakukan oleh Bagus Romadhon tahun 2015 dengan judul “Analisis Sistem Pengelolaan Calon Jamaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBIH (Studi Kasus di KBIH Nurul Huda Semarang)”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan menggunakan dua variabel, yaitu pengelolaan jamaah haji sebagai variabel bebas (independent) dan pengguna jasa KBIH sebagai variabel terikat (dependent) dan menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nurul Huda adalah lembaga yang bergerak dibidang jasa, yaitu melaksanakan bimbingan terhadap calon jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji agar mereka dapat melaksanakan dengan baik dan sesuai syariat yang ditentukan. KBIH Nurul Huda berdiri pada tahun 2003, setiap tahun selalu memberangkatkan rata-rata 60 jamaah haji, dengan pengelolaan yang baik sehingga dapat mengelola seluruh jamaah haji dengan baik, KBIH Nurul Huda sampai saat ini mendapatkan tempat tersendiri di hati masyarakat yang benar-benar menginginkan kualitas dalam beribadah haji.<sup>10</sup> Persamaan dengan penelitian peneliti adalah mengenai penggunaan jasa KBIH yang dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai syariat pada penelitian tersebut dilakukan di Semarang, sedangkan lokasi penelitian peneliti lebih spesifik yaitu di Kota Pekalongan.

---

<sup>10</sup> Bagus Romadhon, “Analisis Sistem Pengelolaan Calon Jamaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBIH (Studi Kasus di KBIH Nurul Huda Semarang)”. Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam, (Semarang: UIN Walisongo, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Reza Oktariani tahun 2017 dengan judul “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengolahan dan analisa data yang penulis lakukan yaitu KBIH Al-Ikhwan merupakan salah satu biro jasa yang berpartisipasi membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan memberikan pelayanan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji. Untuk itu KBIH Al-ikhwan dalam pengelolaannya telah menerapkan tujuh fungsi perencanaan yaitu perkiraan dan perhitungan masa depan, penetapan tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur dan penetapan kebijakan secara baik dengan perencanaan tersebut kegiatan bimbingan ibadah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Ikhwan dapat tersusun rapi, sebab dengan penerapan fungsi perencanaan segala sesuatunya telah dipersiapkan dan direncanakan dengan matang baik dari segi materi bimbingan, metode bimbingan, pemberi bimbingan maupun waktu dan tempat pemberi bimbingan.<sup>11</sup> Persamaan dengan penelitian peneliti adalah membahas pelayanan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut merujuk pada pembahasan mengenai pengelolaan fungsi perencanaan KBIH Al-Ikhwan, sedangkan penelitian yang

---

<sup>11</sup> Reza Oktariani, “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. Skripsi Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, (Lampung: UIN Raden Intan, 2017).

peneliti lakukan lebih spesifik yaitu mengenai minat calon jamaah dan kepercayaan jamaah umroh dan haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Laode Muhammad Umar tahun 2018 dengan judul “Penerapan Komunikasi Antarpribadi dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil penelitian bahwa penerapan komunikasi antarpribadi dalam melayani calon jamaah haji mengacu pada komunikasi timbal balik (diadik) dengan teknik penyampaian pesannya secara informatif, persuasif, dan pendampingan secara personal (*face to face*) serta menggunakan komunikasi secara dialogis. Adapun faktor penghambat adalah beragam pendidikan calon jamaah haji, umur calon jamaah haji yang rata-rata diatas 40 tahun, serta lamanya daftar tunggu jamaah haji.<sup>12</sup> Kaitannya dengan penelitian peneliti adalah mengenai pelayanan calon jamaah haji dalam penerapan komunikasi antarpribadi dengan mengacu pada komunikasi timbal balik (diadik).

Penelitian yang dilakukan oleh M. Ladzi Safroni tahun 2016 dengan judul “Kemitraan Negara, Industri, Dan Masyarakat Dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia (Studi Kritis Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Haji Dalam Konteks Demokrasi Pelayanan Publik di Indonesia)”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil penelitian bahwa pernyataan yang disampaikan oleh ketua DPR (2009-2014) Marzuki Ali dalam forum International Conference on Hajj and Umrah di Jakarta tanggal 15 Desember

---

<sup>12</sup> Laode Muhammad Umar, “Penerapan Komunikasi Antarpribadi dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari”, *Jurnal Al-Khitabah*, (Kendari: UNUHALU, Vol. IV, No. 1, April 2018).

2012 yang dilansir oleh salah satu media massa di tanah air, menunjukkan sikap kritisisme dan pesimisme yang stereotip dan hampir sebagian besar publik menilai hal yang senada. Kritisisme terhadap pelayanan publik haji yang diarahkan kepada Kementerian Agama setiap tahunnya dianggap tidak mampu memperbaiki sistem pelayanan ibadah haji kepada jamaah Indonesia selama ini. Kritisisme masyarakat muncul sebagai respon atas berbagai persoalan yang timbul dari sistem pelayanan publik haji yang ada.<sup>13</sup> Kaitannya dengan penelitian peneliti adalah mengenai sikap kritisisme dan pesimisme yang stereotip dan hampir sebagian besar publik menilai hal yang senada terhadap pelayanan ibadah haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus Nurhadi tahun 2008 dengan judul “Dari Trainer Imam Ibadah Hingga Patronase Spritual: Pelayanan KBIH Al-Hikmah Kepada Calon/Jamaah Haji di Kabupaten Brebes”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil penelitian bahwa menurut Nurcholis Madjid mengatakan haji sosial itu kalau sepulang dari ibadah haji menunjukkan komitmen dan solidaritas sosial yang tinggi memberi kemanfaatan kepada sesama manusia. KBIH tetap diperlukan KBIH sebagai institusi sosial telah memberikan bantuan banyak kepada masyarakat dan pemerintah dalam proses ibadah haji, sepanjang tidak melakukan komersial. Pembinaan KBIH melalui

---

<sup>13</sup> M. Ladzi Safroni, “Kemitraan Negara, Industri, Dan Masyarakat Dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia (Studi Kritis Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Haji Dalam Konteks Demokrasi Pelayanan Publik di Indonesia)”, *Jurnal Administrasi*, (Surabaya: UNTAG, Vol. 14, No. 2, 2018), hlm. 141-164.

forum KBIH oleh perlu lebih intensif.<sup>14</sup> Kaitannya dengan penelitian peneliti adalah mengenai pelayanan calon/jamaah haji yang sosial kalau sepulang dari ibadah haji menunjukkan komitmen dan solidaritas sosial yang tinggi memberi kemanfaatan kepada sesama manusia.

Penelitian yang dilakukan oleh Kamilina Rhodiyah LD, Fatin Fadhillah Hasib tahun 2016 dengan judul “Penerapan Promotional Mix Pada Biro Perjalanan Umroh/Haji Shafira Tour And Travel Surabaya Menurut Prespektif Islam”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Hasil penelitian bahwa shafira melakukan keenam bauran promosi yang ada walaupun satu diantara enam tersebut masih digolongkan untuk *project* kedepannya. Enam bauran promosi tersebut antara lain: iklan, promosi, penjualan, publisitas dan hubungan masyarakat, penjualan pribadi, pemasaran langsung. Enam bauran promosi yang dilakukan shafira dikemas dengan promosi yang sesuai dengan prespektif islam yaitu jujur, amanah, tidak mempromosikan barang haram, dan juga nasehat.<sup>15</sup> Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian peneliti yaitu membahas tentang pemasaran jasa. Namun perbedaannya pada lokasi atau wilayah yang diteliti, serta penelitian yang dilakukan di Surabaya merupakan pengembangan dari bauran promosi, sedangkan dalam penelitian ini peneliti merumuskan minat dan kepercayaan dalam penggunaan jasa umroh dan haji di Kota Pekalongan.

---

<sup>14</sup> Agus Nurhadi, “Dari Trainer Imam Ibadah Hingga Patronase Spritual: Pelayanan KBIH Al-Hikmah Kepada Calon/Jamaah Haji di Kabupaten Brebes”, *Jurnal 'Jtnalisd'*, (Yogyakarta: UGM, Vol. XV, No. 02, Mei - Agustus 2008).

<sup>15</sup> Kamilina Rhodiyah LD, Fatin Fadhillah Hasib, “Penerapan Promotional Mix Pada Biro Perjalanan Umroh/Haji Shafira Tour And Travel Surabaya Menurut Prespektif Islam”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, (Surabaya: Universitas Airlangga, Vol. 3, No. 1, Januari 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh M. Taufik Hidayatulloh tahun 2016 dengan judul “Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Gorontalo”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Kantor Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama Kabupaten Gorontalo tentang manasik haji sejauh ini mengikuti kebijakan pusat. Implementasi bimbingan manasik haji yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama Kabupaten Gorontalo telah sesuai kebijakan Kementerian Agama Pusat dengan beberapa penyesuaian.<sup>16</sup> Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu mengenai implementasi bimbingan manasik haji. Perbedaannya yaitu pada wilayah penelitian, dalam penelitian tersebut dilakukan di Kabupaten Gorontalo, sedangkan peneliti akan melakukan di Kota Pekalongan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Masitah tahun 2015 dengan judul “Dinamika Bisnis Travel Umroh Se Kota Pasuruan Di Era Globalisasi”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menyelesaikan kasus-kasus penelantaran, penipuan anggota jamaah umroh setiap tahun yang hingga kini terus terulang itu, Kemenag beberapa tahun lalu sudah membuat nota kesepahaman (MoU) dengan pihak kepolisian. Tujuannya, agar penelantaran jamaah umroh tidak terulang. Minimal dapat diminimalisir. Guna meminimalisir kasus-kasus tersebut, sejatinya pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pun penting untuk

---

<sup>16</sup> M. Taufik Hidayatulloh, “Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Gorontalo”, *Jurnal Smart Studi Masyarakat Religi dan Tradisi*, (Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan, Vol. 02, No. 02, Desember 2016).

turun tangan. Sebab, bisa jadi kemungkinan perusahaan penyelenggara umroh ilegal itu melakukan investasi bodong.<sup>17</sup> Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu mengenai dinamika bisnis travel umroh di era globalisasi. Sedangkan perbedaannya pada lokasi penelitian, karena pada penelitian tersebut dilakukan di Se-kota Pasuruan, namun peneliti akan melakukan di Kota Pekalongan.

Penelitian oleh Hamidah dan Nisa Rachmah Nur Anganthi, Jurnal *Indigenous*, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta 2017. Dengan judul “Strategi *Coping* Pada Jamaah Haji Tunanetra”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor strategi *coping* pada jamaah haji tunanetra antaralain ikhtiar (upaya), kontrol diri, dan dukungan sosial. Bentuk strategi *coping* yang dominan dilakukan jamaah haji tunanetra adalah mekanisme sabar dan bersyukur.<sup>18</sup> Kaitannya dengan penelitian peneliti yaitu mengenai dinamika strategi coping pada jamaah haji tunanetra di Surakarta. Peneliti menjadikan Surakarta sebagai referensi dalam melihat konsep pelayanan jasa dalam mekanisme sabar dan syukur.

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Noviyanti tahun 2015 yang berjudul “Pentingnya Implementasi Strategi Pemasaran Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif,

---

<sup>17</sup> Dewi Masitah, “Dinamika Bisnis Travel Umroh Se Kota Pasuruan Di Era Globalisasi”, *Jurnal Iqtishadia*, (Sidoarjo: STAI Al-Yasini, Vol. 2, No. 2, Desember 2015).

<sup>18</sup> Hamidah, Nisa Rachmah Nur Anganthi, “Strategi *Coping* Pada Jamaah Haji Tunanetra”, *Jurnal Indigenous*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah, Vol. 2, No. 1, 2017).

dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Hasil penelitian ini bahwa strategi pemasaran begitu diterapkan oleh travel haji dan umroh di Banjarmasin seiring dengan meningkatnya persaingan. Strategi pemasaran menjadi penting karena strategi ini dapat menjadi modal untuk menghadapi persaingan, membantu mewujudkan tujuan perusahaan dan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan secara berkelanjutan. Travel haji dan umroh dapat melakukan beberapa strategi pemasaran berkaitan dengan penawaran produknya, antara lain dengan melakukan strategi segmentasi, penetapan pasar sasaran, penetapan posisi (*Segmentation, Targeting dan Positioning (STP)*), strategi bauran pemasaran (*marketing mix strategy*), strategi diferensiasi (*differentiation strategy*), strategi merek (*brand strategy*).<sup>19</sup> Persamaan dengan penelitian peneliti adalah membahas tentang memberikan kepuasan bagi pelanggan. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut merujuk pada pembahasan mengenai implementasi strategi pemasaran travel haji dan umroh di Banjarmasin, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih spesifik yaitu mengenai minat calon jamaah dan kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Aeni Hidayah, Meinarini Catur utami, Apris Tri Suhendar tahun 2015 dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus: KBIH Al-Karimiyah Depok)”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Al Karimiyah adalah lembaga

---

<sup>19</sup> Devi Noviyanti, “Pentingnya Implementasi Strategi Pemasaran Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin”, *Jurnal Ilmu Dakwah*, (Banjarmasin: IAIN Antasari, Vol. 14, No. 28, Juli-Desember 2015).

pengelolaan jamaah haji dan umrah. Salah satu layanan yang diberikan oleh KBIH Al Karimiyah adalah layanan bimbingan untuk haji dan umrah. Sistem pendaftaran dan jasa di KBIH Al Karimiyah sekarang ini semua prosesnya masih dilakukan secara manual. Semua data ditulis tangan pada buku pendaftaran jamaah, kemudian dimasukkan kembali ke dalam komputer dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah, maka dibuat sistem informasi layanan haji dan umrah berbasis web dengan Pengembangan Sistem Metode RAD (*Rapid Application Development*) dengan UML (*Unified Modeling Language*) dengan menggunakan *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, *sequence diagram*, sampai dengan tahap pengujian menggunakan pengujian *blackbox* diuji untuk bagian jamaah, dan database admin, ketua, keuangan, *front office* dan kepala sekretariat hasil keseluruhan tes sesuai dengan desain yang diharapkan.<sup>20</sup> Persamaan dengan penelitian peneliti adalah mengenai pelayanan haji dan umroh yang sesuai dengan yang diharapkan pada penelitian tersebut dilakukan di Depok, sedangkan lokasi penelitian peneliti lebih spesifik yaitu di KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nasrudin Anas, Irfan Syauqi Beik, Hendri Tanjung tahun 2015 dengan judul “Model Bisnis Kanvas Layanan Haji PT Bank Syariah X Cabang Cibinong”. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pengembangan

---

<sup>20</sup> Nur Aeni Hidayah, dkk, “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus: KBIH Al-Karimiyah Depok)”, *Jurnal Sistem Informasi*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, Vol. 8, No. 2, 2015).

model bisnis kanvas layanan haji terpilih tiga elemen untuk memuaskan masing-masing alternatif strategi dan prioritas strategi. Prioritas pada elemen aliran pendapatan adalah mengembangkan fitur produk haji dan umrah serta kerjasama dengan BPKH untuk memanfaatkan instrumen keuangan haji dan umrah, menjadikan nasabah haji sebagai *endoser*/referral produk haji serta menjalin kerjasama pemasaran produk haji dan umrah dengan induk perusahaan. Prioritas strategi elemen kemitraan utama adalah menjalin kemitraan dengan KBIH dan lembaga non-KBIH, serta kantor pusat Bank Syariah X menjalin kerjasama kemitraan dengan BPKH.<sup>21</sup> Persamaan dengan penelitian peneliti adalah membahas pelayanan haji. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut merujuk pada pembahasan mengenai model bisnis kanvas pada PT Bank Syariah X Cabang Cibinong, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih spesifik yaitu mengenai minat calon jamaah dan kepercayaan jamaah umroh dan haji dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Noviyanti tahun 2015 dengan judul “Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin”. Metode yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil penelitian bahwa persaingan bisnis pada era pemasaran modern ini semakin ketat, termasuk persaingan pada perusahaan penyelenggara (*travel*) haji dan umroh di Banjarmasin. Salah satu cara yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat menghadapi dan memenangkan persaingan adalah dengan memberikan

---

<sup>21</sup> Nasrudin Anas, dkk, “Model Bisnis Kanvas Layanan Haji PT Bank Syariah X Cabang Cibinong”, *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, (Bogor: Universitas Ibnu Khaldun, Vol. 1, No. 2, Desember 2015).

kepuasan kepada pelanggannya. Diharapkan dengan kepuasan ini akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan guna memberikan sumber amsukan perbaikan pengelolaan.<sup>22</sup> Kaitannya dengan penelitian peneliti adalah mengenai pelayanan terhadap kepuasan pelanggan travel haji dan umroh.

#### **E. Kerangka Teoritik**

Penggunaan jasa umroh dan haji terbentuk karena keinginan calon jamaah serta jamaah untuk menjaga hubungan kerjasama dengan cara menggunakan jasa perusahaan secara turun-menurun. Dalam hal ini calon jamaah serta jamaah umroh dan haji dapat menjadi pelanggan yang setia dan berminat apabila telah mempercayai kinerja KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

KBIH Assalamah Kota Pekalongan menyediakan jasa umroh dan haji bagi calon jamaah yang tertarik semua yang ada pada KBIH Assalamah serta jamaah yang sudah mempercayai dan setia menjadi pelanggan KBIH Assalamah Kota Pekalongan. Oleh karena itu, karyawan KBIH Assalamah Kota Pekalongan saat calon jamaah serta jamaah umroh dan haji memiliki minat dan kepercayaan kepada sebuah produk atau jasa tertentu, maka calon jamaah serta jamaah memiliki niat untuk membeli produk atau jasa tersebut. Apabila calon jamaah serta jamaah tidak memiliki minat dan kepercayaan terhadap penyedia jasa tentunya calon jamaah serta jamaah akan melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Tetapi, apabila produk tersebut

<sup>22</sup> Devi Noviyanti, "Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin", *Jurnal Ilmu Dakwah*, (Banjarmasin: IAIN Antasari, Vol. 14, No. 28, Juli-Desember 2015).

memberikan kepuasan bagi calon jamaah serta jamaah, maka akan tetap setia menggunakan jasa tersebut dan berusaha untuk membatasi pembelian jasa lain. Dengan begitu minat dan kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat penggunaan jasa calon jamaah serta jamaah umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

**Gambar 1.1**

**Kerangka Teoritik**



**E. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>23</sup> Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), hlm. 2.

adalah pendekatan kualitatif atau disebut sebagai *Qualitative Research* dengan spesifikasi penelitian deskriptif kualitatif.<sup>24</sup> Penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan dalam.<sup>25</sup> Penelitian kualitatif sering juga disebut penelitian naturalistik karena dilakukan pada kondisi yang alami tanpa ada perlakuan terhadap objek penelitian.<sup>26</sup> Yang ditemukan di lapangan yaitu mengenai minat calon jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan serta kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan, kemudian di padukan dengan data-data yang diperoleh di perpustakaan dengan pendekatan kualitatif. Adapun penelitian ini dilakukan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan berlokasi di Jl. Hos Cokrominoto No.278 Kota Pekalongan.

## 2. Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah untuk membantu agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang dapat dijangkau serta untuk menghindari terjadinya pengulangan data. Subjek dan informan dalam penelitian yang dimaksud adalah informan penelitian yang berfungsi untuk

<sup>24</sup> Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Prosedur, Teknik dan Teori Grounded*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1997), hlm.11.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...* hlm. 209.

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...* hlm. 8.

mendapatkan data dan informasi yang berguna bagi pembentukan konsep dan proposisi sebagai temuan penelitian.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini penentuan informan menggunakan teknik atau cara *purposive* yang bermaksud untuk mendapatkan informasi sesuai dengan permasalahan penelitian. Pada penelitian ini penulis memilih informan dari manajer pemasaran, staff pelayanan, calon jamaah serta jamaah umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

### 3. *Setting* Penelitian

Penelitian ini difokuskan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Jawa Tengah. Waktu penelitian dilakukan mulai Januari s/d November 2018.

### 4. Sumber Data Penelitian

Sumber data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Adapun sumber data dalam penelitian ini antara lain:<sup>28</sup>

#### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara kepada manajer pemasaran, staff

<sup>27</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 206.

<sup>28</sup> Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79.

pelayanan, calon jamaah serta jamaah umroh dan haji maupun observasi secara langsung.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak langsung tetapi diperoleh melalui sumber atau pihak lain, misalnya dokumen, laporan-laporan, buku-buku yang berjudul pengantar bisnis, pemasaran jasa, minat dan kepercayaan yang akan dibahas peneliti sebagai pendukung, jurnal penelitian, artikel dan majalah ilmiah, maupun dari internet yang mengandung informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan.

5. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara kualitatif. Teknik dan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.<sup>29</sup> Wawancara terstruktur dan mendalam dilakukan dengan beberapa pihak yang terkait topik penelitian, yaitu:

- 1) Bapak Adib Ahkami, selaku Manajer Pemasaran KBIH Assalamah Kota Pekalongan.
- 2) Khilayatul Aulia, selaku Staff Pelayanan KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

---

<sup>29</sup> Sulistyio Basuki, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2006), hlm. 171.

- 3) Sepuluh (10) calon jamaah umroh dan haji KBIH Assalamah Kota Pekalongan tahun 2016-2017.
- 4) Tujuh (7) jamaah umroh dan haji KBIH Assalamah Kota Pekalongan tahun 2016-2017.

b. Observasi

Metode observasi dalam arti sempit diartikan sebagai suatu aktivitas memperhatikan atau mengamati sesuatu dengan mata.<sup>30</sup> Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati, serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi yang peneliti lakukan adalah observasi terus terang atau tersamar yaitu dalam melakukan pengumpulan data, peneliti menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti akan melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari jika data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.<sup>31</sup>

Dalam metode observasi ini, peneliti ikut melibatkan manajer pemasaran, staff pelayanan dan 10 (sepuluh) calon jamaah serta 7 (tujuh) jamaah umroh dan haji dalam penggunaan jasa pada tahun 2016 sampai 2017 agar peneliti dapat melakukan pengamatan secara mendalam. Sedangkan observasi sistematis, peneliti lakukan dengan membuat gambaran umum KBIH Assalamah Kota Pekalongan serta

---

<sup>30</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 1986), hlm. 128.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...* hlm. 228.

mengenai bagaimana minat calon jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dan bagaimana kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut. Menurut 8 (delapan) calon jamaah serta jamaah umroh dan haji, kebanyakan mereka akan mulai menggunakan jasa KBIH Assalamah Kota Pekalongan dan menggunakan jasa umroh kembali karena berkualitas, terpercaya, dan amanah.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah, cerita, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, video, dan lain-lain. Dokumen yang berupa karya misalnya patung, film, lukisan, dan lain-lain. Dokumentasi merupakan pelengkap dari observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>32</sup> Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen dari KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...* hlm. 240.

serta membuat kesimpulan agar dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>33</sup> Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu dengan menggambarkan dan menjabarkan secara jelas mengenai keadaan di lokasi objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Menurut miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti.<sup>34</sup>

#### a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Data kualitatif dapat direduksi dan ditransformasikan dalam banyak cara, yaitu: melalui seleksi halus, melalui rangkuman atau parafrase, melalui menjadikannya bagian dalam suatu pola yang besar, dan seterusnya.

#### b. Model Data (Data Display)

Langkah kedua dari kegiatan analisis data adalah model data. Kita mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Model tersebut mencakup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan. Semua dirancang untuk merakit

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...* hlm. 244.

<sup>34</sup> Ulber Silalahi, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Refika, 2009), hlm. 339.

informasi yang tersusun dalam suatu yang dapat diakses secara langsung, dan bentuk yang praktis.

c. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan “akhir” mungkin tidak terjadi hingga pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran korpus dari catatan lapangan, pengodean, penyimpanan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan pengalaman peneliti tetapi kesimpulan sering digambarkan sejak awal, bahkan ketika seorang peneliti menyatakan telah memproses secara induktif. Analisis data yang dilakukan biasanya bersifat manual.<sup>35</sup> Sehingga dalam analisis data ini peneliti akan mendeskripsikan segala sesuatu tentang minat calon jamaah dan kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa umroh dan haji sesuai dengan apa yang didengar dan dilihat tanpa menguranginya.

Alat analisis data dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kualitatif, yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:<sup>36</sup>

- 1) Mengumpulkan data-data yang berasal dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi.
- 2) Mengklarifikasi materi data dengan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

<sup>35</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm. 48.

<sup>36</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian ...* hlm. 334

3) Pengeditan dengan menelaah data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang digunakan kemudian dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta perbaikan apabila terdapat kesalahan.

4) Menyajikan data yang telah dideskripsikan secara verbal kemudian diberi penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran yang logis, serta memberikan argumentasi dan dapat ditarik kesimpulan.

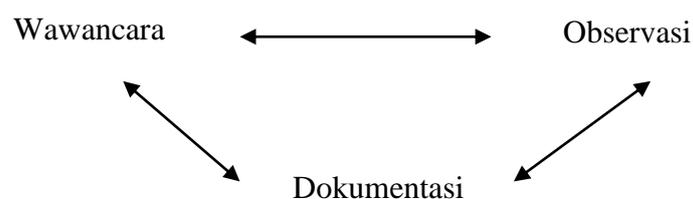
#### 7. Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai alat pengecekan keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi serta membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>37</sup>

Penelitian ini melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang valid.

**Gambar 1.2**

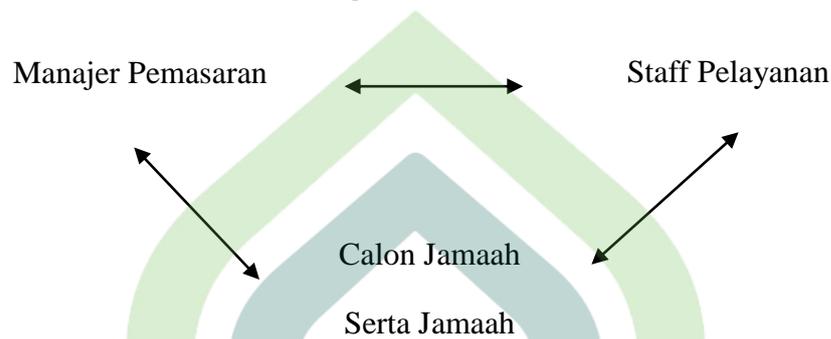
#### **Triangulasi Metode**



<sup>37</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 323.

Pengecekan data dengan menggunakan triangulasi metode didapat dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.<sup>38</sup>

**Gambar 1.3**  
**Triangulasi Sumber**



Sedangkan triangulasi sumber data dilakukan dengan derajat kepercayaan beberapa informan dengan menggunakan metode pengumpulan data yang sama. Dalam hal ini, peneliti mengecek derajat kepercayaan sumber dengan melakukan wawancara pada informan yang berbeda-beda.<sup>39</sup>

#### **F. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dalam gambaran pokok pembahasan yang disusun dalam sebuah karya penelitian secara sistematis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I** : Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang menerangkan rasionalisasi suatu topik layak dan perlu diteliti; rumusan masalah untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan-pertanyaan secara singkat, padat, dan jelas yang akan dicari

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* ... hlm. 372.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* ... hlm. 373.

jawabannya melalui penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian yang menguraikan hal yang akan dicapai, kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah penelitian; kerangka berpikir peneliti, dan sistematika penulisan yang memuat urutan pembahasan yang tercantum dalam skripsi.

- BAB II : Landasan Teori, pada bab ini berisi tentang penjabaran teori-teori yang relevan dengan topik pembahasan dalam penelitian.
- BAB III : Gambaran Umum Penelitian, bab ini berisi gambaran umum dari hasil penelitian, yaitu tentang minat calon jamaah dan kepercayaan jamaah dalam penggunaan jasa pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.
- BAB IV : Analisis, pada bagian ini peneliti menganalisa hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Peneliti melakukan penafsiran dan pemaknaan terhadap semua data hasil penelitian.
- BAB V : Penutup, merupakan bab terakhir yang di dalamnya memuat dua subbab yang dinyatakan secara terpisah, yaitu simpulan dan saran penelitian. Simpulan memuat hasil penelitian secara tegas dan lugas sesuai dengan permasalahan penelitian, merupakan jawaban dari masalah yang dikemukakan sehingga isinya tidak boleh keluar dari rumusan masalah. Sedangkan saran berupa rekomendasi untuk peneliti selanjutnya, pihak yang terkait dengan penelitian, dan masyarakat secara umum.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan apa yang telah dibahas dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil suatu kesimpulan dari penelitian skripsi yang berjudul “Minat Calon Jamaah Dan Kepercayaan Jamaah Dalam Penggunaan Jasa Umroh Dan Haji Pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan” sebagai berikut:

1. Calon jamaah dan jamaah umroh maupun haji tertarik dan percaya pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan, ada yang dari: periklanan (baik media massa maupun media cetak), komunikasi lisan (dari mulut ke mulut), *public figure*, *personal selling*, publisitas, dan promosi penjualan, baik dari segi pelayanan, fasilitas maupun sarana dan prasarananya, yang berinteraksi dengan secara langsung dan terus-menerus dalam keadaan yang informal atau yang sudah pernah menggunakan jasa KBIH Assalamah Kota Pekalongan. Calon jamaah umroh dan haji, ada juga yang berminat pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan, karena rasa kecenderungan atau rasa ketertarikan seseorang untuk menentukan pilihan aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau unsur keterpaksaan. Tetapi ada juga, jamaah umroh dan haji yang sudah percaya terhadap KBIH Assalamah Kota Pekalongan, sehingga yakin bahwa pernyataan pihak lain dapat diandalkan untuk memenuhi kewajibannya yang harus ada dalam suatu hubungan. Tingkat kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman

di masa lalu, sehingga akan menumbuhkan harapan akan hubungan yang baik di masa yang akan datang, antara jamaah umroh dan haji dengan semua staff KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

2. Penggunaan jasa umroh dan haji terbentuk karena keinginan calon jamaah serta jamaah untuk menjaga hubungan kerjasama dengan cara menggunakan jasa perusahaan secara turun-menurun. Dalam hal ini calon jamaah serta jamaah umroh dan haji dapat menjadi pelanggan yang setia dan berminat apabila telah mempercayai kinerja KBIH Assalamah Kota Pekalongan. Oleh karena itu, saat calon jamaah memiliki minat dan kepercayaan kepada sebuah produk atau jasa tertentu, maka calon jamaah memiliki niat untuk membeli produk atau jasa tersebut. Apabila calon jamaah tidak memiliki minat dan kepercayaan terhadap penyedia jasa tentunya calon jamaah akan melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Dengan begitu minat dan kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat pengguna jasa calon jamaah serta jamaah umroh dan haji di KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka penulis menyampaikan saran-saran yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi KBIH Assalamah Kota Pekalongan. Staffnya agar lebih giat lagi dalam melakukan kegiatan pemasarannya dan meningkatkan lagi kualitas

pelayanannya, agar tidak mengecewakan calon jamaah maupun jamaah yang belum menggunakan ataupun yang sudah pernah menggunakan jasa KBIH Assalamah Kota Pekalongan.

2. Bagi jamaah umroh dan haji. Diperhatikan kesehatan dan kebersihan tempat tinggal, pakaian, minuman serta makanan yang dikonsumsi.
3. Bagi Akademis. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut dalam topik yang serupa, terutama dalam hal penggunaan jasa umroh dan haji.
4. Bagi peneliti. Selanjutnya dapat menambah wawasan penulis mengenai teori dan praktik tentang penggunaan jasa umroh dan haji.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto, Suharsini. 1993. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktek*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta).
- Basuki, Sulistyo. 2006. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan).
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Djaali. 2008. *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Djunaidi, Ghony, M dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media).
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Salemba Humanika).
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran)*. (Yogyakarta: Gosyen Publishing).
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*. (Bandung: CV. Alvabeta).
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT Elex Komputindo).
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia).
- Jasfar, Farida. 2011. *Teori Dan Aplikasi*. (Jakarta: Salemba Empat).
- Kencana, Wayan Nur dan P.P.N. Sumartana. 1982. *Evaluasi Pendidikan*. (Surabaya: PT. Usaha Nasional).
- Kotler, Philip. 2002. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhalindo).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. (Jakarta: Indeks).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, (Jakarta: Erlangga).

- Moeliono, Anton M. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka).
- Muhaiman. 1994. *Korelasi Minat Belajar Pendidikan Jasmani Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Jasmani*. (Semarang: IKIP).
- P, Giltinan, Joseph dan Gordon W. Paul. 1987. *Strategi dan Program Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. (Jakarta: Erlangga).
- P, Robbins, Sthepen. 2007. *Perilaku Organisasi*. Cet. ke-2 Edisi ke-12. (Jakarta: Salemba Empat).
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Setiadi, Nugroho J. 2008. *Perilaku Nasabah Konsep dan Implikasi penelitian Pemasaran*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup).
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Refika).
- Staton, William. 1996. *Prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga).
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. 1997. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Prosedur, Teknik dan Teori Grounded*. (Surabaya: PT. Bina Ilmu).
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung : Alfabeta).
- Sumarni, Murni dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*. (Yogyakarta: Liberty).
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. (Yogyakarta: J & J Learning).
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. (Malang: Bayu Media Publishing).
- Tisnawati, Sule, Erni dan Kurniawan Saefullah. 2008. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Kencana).
- Whitherington. 1991. *Psikologi Pendidikan*. (Jakarta: Rhineka Cipta).
- Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. (Jakarta: PT Grafindo Persada).

### Jurnal dan Skripsi :

Anas, Nasrudin dkk, “Model Bisnis Kanvas Layanan Haji PT Bank Syariah X Cabang Cibinong”. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. (Bogor: Universitas Ibnu Khaldun, Vol. 1, No. 2, Desember 2015).

As’ad. “Strategi Pemasaran Bimbingan Haji Dan Umrah Pada KBIH-KBIH Di Kota Pekalongan”. *Skripsi Ekonomi Syariah*, (Pekalongan: STAIN Pekalongan, 2016).

Hamidah dan Nisa Rachmah Nur Anganthi. “Strategi Coping Pada Jamaah Haji Tunanetra”. *Jurnal Indigenous*. (Surakarta: Universitas Muhammadiyah, 2017).

Hidayah, Nur Aeni dkk, “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus: KBIH Al-Karimiyah Depok)”. *Jurnal Sistem Informas*. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, Vol. 8, No. 2, 2015).

Hidayatulloh, M Taufik. “Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Gorontalo”. *Jurnal Studi Masyarakat Religi dan Tradisi*. (Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan, 2016).

Masitah, Dewi. “Dinamika Bisnis Travel Umroh Se Kota Pasuruan Di Era Globalisasi”. *Jurnal Iqtishadia*. (Sidoarjo: STAI Al-Yasini, 2015).

Noviyanti, Devi. “Pentingnya Implementasi Strategi Pemasaran Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin”. *Jurnal Ilmu Dakwah*. (Banjarmasin: IAIN Antasari, Vol. 14, No. 28, Juli-Desember 2015).

Noviyanti, Devi. “Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin”. *Jurnal Ilmu Dakwah*. (Banjarmasin: IAIN Antasari, Vol. 14, No. 28, Juli-Desember 2015).

Nurhadi, Agus. “Dari Trainer Imam Ibadah Hingga Patronase Spritual: Pelayanan KBIH Al-Hikmah Kepada Calon/Jamaah Haji Di Kabupaten Brebes”. *Jurnal Jtnaslid*. (Yogyakarta: UGM, 2008).

Oktariani, Reza. “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. *Skripsi Dakwah Dan Ilmu Komunikasi*. (Lampung: UIN Raden Intan, 2017).

Rhadiyah, Kamilina dan Fatin Fadhillah Hasib. “Penerapan Promotional Mix Pada Biro Perjalanan Umroh/Haji Shafira Tour And Travel Surabaya Menurut Prespektif Islam”. *Jurnal Ekonomi Syariah*. (Surabaya: Universitas Airlangga, 2016).

Romadhon, Bagus. “Analisis Sistem Pengelolaan Calon Jamaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBIH (Studi Kasus di KBIH Nurul Huda Semarang)”. *Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam*. (Semarang: UIN Walisongo, 2015).

Safroni, M Ladzi. “Kemitraan Negara, Industri, Dan Masyarakat Dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia (Studi Kritis Terhadap Pelaksanaan Haji Dalam Konteks Demokrasi Pelayanan Publik Di Indonesia)”. *Jurnal Administrasi*. (Surabaya: UNTAG, 2018).

Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Anggota”. (Kendal: *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, No. 2, September, XIV, 2007).

Umar, Laode Muhammad. “Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari”. *Jurnal Al-Khitbah*. (Kendari: UNUHALU, 2018).

#### **Internet :**

<https://haji.kemenag.go.id/v3/regulasi/undang-undang/uu-13> diakses pada tanggal 16 Desember 2017.

<https://pekalongankota.go.id/> diakses pada tanggal 6 Agustus 2018.

<http://elc.stain-pekalongan.ac.id/87/8/14.%20BAB%20III.pdf> diakses pada tanggal 16 Februari 2018.

#### **Sumber lain :**

Brosur KBIH Assalamah Kota Pekalongan

Wawancara Pribadi dengan Bapak Adib Ahkami: Manajer Pemasaran, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 16 Januari 2018.

Wawancara Pribadi dengan Ibu Khilyatul Aulia: Staff Pelayanan, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 16 Januari 2018.

Wawancara Pribadi dengan Bapak Adib Ahkami: Manajer Pemasaran, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 29 Oktober 2018.

Wawancara Pribadi dengan Bapak Muhammad Teguh Imanullah: Calon Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 19 Maret 2018.

- Wawancara Pribadi dengan Bapak Kusnani: Calon Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 19 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Bapak Akhmad Zuhri: Calon Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 19 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Ibu Aisah: Calon Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 21 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Ibu Siti Chasanah: Calon Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 21 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Bapak Mafrozi: Calon Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 22 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Bapak Ardhi Yono: Calon Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 23 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Abdul Rozaq: Calon Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 26 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Bapak Thohir: Calon Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 27 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Ibu Ratna Alifah: Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 28 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Ibu Jamilah: Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 28 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Bapak Abdur Rohim: Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 28 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Bapak Dawawi Kurdi Sinur: Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 29 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Ibu Napisah: Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 30 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Ibu Nur Fatmawati: Jamaah Umroh, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 30 Maret 2018.
- Wawancara Pribadi dengan Bapak Moch Yatin: Jamaah Haji, KBIH Assalamah Kota Pekalongan, Pekalongan 30 Maret 2018.

## Lampiran 1

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA MANAJER PEMASARAN DAN STAFF PELAYANAN KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Minat Calon Jamaah Dan Kepercayaan Jamaah Dalam Penggunaan Jasa Umroh Dan Haji Pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan”

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana sejarah KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
2. Apa visi, misi, dan motto KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
3. Dimana saja kantor pusat dan kantor cabang KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
4. Siapa dan bagian apa saja yang ada di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
5. Apa KBIH Assalamah Kota Pekalongan sudah mempunyai ijin operasional? Apa saja?
6. Ada berapa pembimbing di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Siapa saja?
7. Bagaimana cara pembimbing menyampaikan informasi kepada jamaah umroh maupun haji, dari tanah air ke tanah suci dan kembali ke tanah air lagi?
8. Apa KBIH Assalamah Kota Pekalongan sudah mendapatkan perlindungan hukum? Apa saja perlindungan hukumnya?
9. Bagaimana strategi pemasaran yang ada di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?



10. Apa saja produk-produk yang ditawarkan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
11. Berapa biaya yang diterapkan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan, baik umroh maupun haji?
12. Ada berapa data calon jamaah dan jamaah umroh maupun haji pada tahun 2016-2017 di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
13. Bagaimana potensi yang ada di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
14. Bagaimana perkembangan yang dicapai oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini?
15. Apa saja persyaratan untuk mengikuti bimbingan umroh di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
16. Apa saja fasilitas yang diperoleh para jamaah umroh di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
17. Apa saja persyaratan untuk mengikuti bimbingan haji di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
18. Apa saja fasilitas yang diberikan kepada jamaah haji di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
19. Bagaimana cara sistem pengelolaan yang dilakukan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan?



**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA  
CALON JAMA'AH UMROH DAN HAJI  
PADA KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN**

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan?
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah umroh atau haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh dan haji?
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum?
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal?
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak?
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya?



**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA  
JAMAAH UMROH DAN HAJI  
PADA KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN**

1. Apa yang memotivasi Bapak lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
2. Mengapa Bapak mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
3. Menurut Bapak, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal?
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak?
6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan?
8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut?
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan?

## Lampiran 2

Hasil wawancara dengan calon jamaah umroh dan haji

Data Informan :

Nama : Muhammad Teguh Imanullah

Alamat: Medono Jl. Darma Bakti Griya Permai B-03

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Iya, saya mengetahuinya.
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari brosur mbak.
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Ya, karena tertarik dari yang lainnya nok.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya, saya tertarik serta mempercayai kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya seperti biasanya mbak, syarat haji.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik haji? Sikapnya ramah dalam pelayanannya. Membimbingnya juga jelas. Kalau manasiknya kan ada yang teori dan praktik mbak tapi udah terjadwal.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Sudah lumayan semua menurut bapak.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Ya menurut bapak si standarlah mbak.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Ya alhamdulillah cukup sesuai mbak.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Semoga tahun depan, sudah ada petugas keamanannya di kantor, meskipun sudah ada cctv nya mbak.

Data Informan :

Nama : Kusnani

Alamat: Kedungwuni Jl. Puri Utara IA No.34 Rt.7/16

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya saya mengenalnya nok.
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari teman saya nok.



3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Saya tertarik karena sudah berdiri sejak lama, otomatis sudah banyak pengalamannya dan pastinya sudah banyak memberangkatkan jamaahnya nok, meskipun jarak rumah saya jauh tetapi tidak menjadi masalah atau hambatan.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah umroh pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena saya memiliki niat untuk berumroh, meskipun saya mampu berhaji, tetapi karena menunggunya lama bertahun-tahun.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya pokoknya, yang sudah diterapkan KBIH Assalamah Kota Pekalongan nok, saya ikut saja.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh? Dalam pelayanan pendaftaran cukup ramah dan sopan. Bimbingannya detail. Manasiknya juga sudah terjadwal nok.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Sudah nok, beres pokoknya.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Ya lumayanlah nok, sesuai yang didapat.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Lumayan nok, sesuai pelayanannya.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Ya, kalau bisa perlu peningkatan dalam pelayanannya meskipun sudah baik.

Data Informan :

Nama : Ahmad Zuhri

Alamat: Kalilembu Rt.1/5 No.16 Karangdadap

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Iya tahu nok.
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari karyawannya nok.
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Saya berkeinginan dan tertarik dari diri sendiri nok.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena saya ingin beribadah, apalagi haji itu wajib tapi bagi yang mampu nok. Dan saudara-saudara saya banyak yang sudah berhaji tetapi saya sudah berniat dari diri saya sendiri nok.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Mudahlah nok, tidak ribet.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik haji? Pelayanannya kadang puas kadang tidak, namanya juga manusia kan nok



pasti seperti itu. Bimbingannya dan manasiknya mudah dipahami dan terjadwal jadi saya tinggal mengikuti saja nok.

7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Sudah, tempat parkirnya luas nok dan kantornya bersih.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Ya cukuplah nok segitu.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Cukuplah nok dengan pelayanannya.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Sebaiknya selalu memperhatikan pelayanannya dari segi manapun nok.

Data Informan :

Nama : Aisah

Alamat: Setono Rt.2/11 Pekalongan

1. Apakah Ibu mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Kenal nok.
2. Darimana Ibu mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari koran nok.
3. Kenapa Ibu berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Ya karena lebih baik dari yang lainnya, menurut ibu.
4. Apa yang melatar belakangi Ibu berminat untuk menjadi jamaah umroh pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena tertarik saja nok, pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Mudah nok, tidak menyulitkan. Meskipun salah saya waktu itu belum komplit atau ketinggalan persyaratannya, tetapi bisa datang lagi lain waktu nok.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh? Pelayanannya sopan nok. Bimbingan dan manasiknya juga mudah dipahami nok.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Memadai nok, bersih dan nyaman nok.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Paslah nok, menurutnya ibu.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuailah nok sama pelayanannya.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Semoga jamaahnya selamat semua nok.

Data Informan :

Nama : Ibu Siti Chasanah

Alamat: Panjang Wetan IX/12 Rt. 4/4 Pekalongan

1. Apakah Ibu mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Iya, tahu nok.
2. Darimana Ibu mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari keluarga ibu, nok.
3. Kenapa Ibu berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Karena sudah berdiri sejak lama nok.
4. Apa yang melatar belakangi Ibu berminat untuk menjadi jamaah haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena pak kyai Yaskur nok. Kan keluarga saya sudah ada yang mengenalnya nok.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Mudah dan bagus nok.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik haji? Pelayanannya ramah dan cepat nok, tinggal tunggu beberapa menit saja nok, bimbingannya jelas dan manasiknya juga sudah terjadwal nok.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Sudah nok, bersih, anyes dan tempat duduknya empuk nok.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Harganya agak ringanlah nok.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sudah nok, sesuai pelayanannya.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Semoga jamaahnya semakin banyak nok.

Data Informan :

Nama : Mafrozi

Alamat: Pringlangu Gg.3 No.8 Pekalongan

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya bapak tahu nok..
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari saudara bapak nok.
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Karena sudah banyak jamaahnya saja nok.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena saya berkeinginan sendiri, sesuai kebutuhan bapak dan berkualitas nok.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Seperti yang diterapkan nok, bapak ikut saja.



6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh dan haji? Pelayanan, bimbingan, manasiknya, semuanya baik, ramah dan sopan nok.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Cukup puas nok.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Harganya lumayan murahlah nok.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuai layanannya nok
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Semoga tambah sukses nok.

Data Informan :

Nama : A. Jaelani Ilyas

Alamat: Kradenan Gg.3A No.430 Rt.03/03

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya, bapak tahu mbak.
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari teman bapak mbak.
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Karena teman bapak sudah menggunakan jasanya secara turun-menurun mbak.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah umroh pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena teman bercerita mbak dan sudah banyak kantor cabangnya.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Mudah, tidak ribet mbak.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh dan haji? Alhamdulillah memberikan pelayanan, bimbingan dan manasiknya baik mbak.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Sudah, enak mbak.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Lumayanlah mbak.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuailah mbak.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Cukup dipertahankan pelayanannya, kalau bisa ditingkatkan kualitas pelayanannya dan semoga tidak mengecewakan saya nanti, pas keberangkatan ke tanah suci dan sampai pulang ke tanah air lagi mbak.



Data Informan :

Nama : Ardhi Yono

Alamat: Keputran Jl. Kartini No.24 Rt.1/4

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Kenal mbak.
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari brosur mbak.
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Karena memiliki figur pembimbing yang saya kenal mbak.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah umroh pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya, saya tertarik karena pak kyai Yaskur karena kenal bahwa beliau kalau menyampaikan apapun pasti suaranya jelas, lantang dan bertanggungjawab mbak.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya seperti biasalah mbak.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh? Pelayanannya sopan, bimbingan dan mansiknya tertatalah mbak.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Sudah cukuplah mbak
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Harganya standarlah mbak.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuailah mbak dengan harganya.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Semoga tambah baik semuanya mbak.

Data Informan :

Nama : Abdul Rozaq

Alamat: Degayu Jl. Labuan sebelum Masjid

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Kenal nok.
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Brosur nok.
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Karena saya percaya Kopena jadi saya percaya juga sama KBIH Assalamah Kota Pekalongan nok.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah umroh pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya keinginan sendiri saja nok.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Mudah nok.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh dan haji? Pelayanannya sopan, bimbingan dan manasiknya jelas dan mudah dipahami semua nok.



7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Baik dan bagus semuanya nok.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Paslah nok.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Pas nok.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Semoga tambah banyak memberangkatkan jamaahnya.

Data Informan :

Nama : Thohir

Alamat : Baros No.37 Rt.4/2 Pekalongan

1. Apakah Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Bapak mengetahuinya mbak.
2. Darimana Bapak mengenal KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Dari *facebook* mbak.
3. Kenapa Bapak berminat kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan dibandingkan KBIH-KBIH yang ada di Kota Pekalongan? Ya lebih tertarik kepada KBIH Assalamah Kota Pekalongan saja mbak.
4. Apa yang melatar belakangi Bapak berminat untuk menjadi jamaah haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena sesuai kebutuhan dan keinginan bapak mbak.
5. Bagaimana persyaratan yang diberikan KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Mudah mbak.
6. Bagaimana pelayanan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan dari mulai pendaftaran, bimbingan, maupun pada saat pelaksanaan manasik umroh dan haji? Baik semuanya mbak.
7. Apakah gedung dan fasilitas yang diberikan oleh KBIH Assalamah Kota Pekalongan selama ini sudah memadai atau belum? Puas mbak.
8. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Harganya ringan mbak.
9. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sebandinglah mbak, apa yang didapat.
10. Apa harapan pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan untuk kedepannya? Semoga pelayanannya tambah meningkat mbak.

### Hasil wawancara dengan jamaah umroh dan haji

Data Informan :

Nama : Ratna Alifah

Alamat: Jl. Otto Iskandardinata Rt.1/4 Soko Pekalongan

1. Apa yang memotivasi Ibu lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena sudah berdiri sejak lama, sudah mempunyai ijin operasional, dan sudah banyak jamaah yang diberangkatkan mbak.
2. Mengapa Ibu mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena saya yakin, dapat diandalkan, dan amanah mbak.
3. Menurut Ibu, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Semuanya baik mbak.
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Standarlah menurut saya mbak.
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuai mbak dengan harga segitu mbak.
6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Jelas dan mudah dipahami pokoknya mbak.
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Paket bimbingan umroh dan haji, serta badal haji mbak. Tapi masih banyak mbak, saya lupa saja mbak.
8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut? Dari staff pelayanannya mbak.
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Tidak ada mbak, semuanya baik dan bagus pokoknya.

Data Informan :

Nama : Jamilah

Alamat: Jl. Hos Cokroaminoto No.116 Rt.3/7 Pekalongan

1. Apa yang memotivasi Ibu lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena lokasinya yang dekat, jadi tidak usah menyusahkan anak, ibu bisa datang sendiri nok.
2. Mengapa Ibu mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya bisa dipercaya dan ibu yakin saja nok.
3. Menurut Ibu, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Alhamdulillah puas dan direspon dengan ramah dan sopan nok.
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Biayanya cukup ringanlah nok.
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuai yang didapat nok.
6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Tidak bertele-tele dan mudah nok.
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Paket bimbingan umroh dan haji saja nok.



8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut? Menurut ibu sendiri nok.
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Kurang ada petugas keamanannya saja nok, meskipun sudah ada cctvnya tapikan buat jaga-jaga nok.

Data Informan :

Nama : Abdur Rohim

Alamat: Banyurip Ageng Rt.3/5 Kota Pekalongan

1. Apa yang memotivasi Bapak lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena percaya dan yakin saja mbak.
2. Mengapa Bapak mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena beramanah saja mbak.
3. Menurut Bapak, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Sangat bagus, cepat, dan tidak berbelit-belit mbak.
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Lumayanlah mbak.
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuai pelayanannya mbak.
6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Mudah dipahami, jelas dan bertanggungjawab mbak.
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Paket bimbingan umroh dan haji saja mbak, itu yang bapak ingat.
8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut? Dari brosur mbak.
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Kalau perlu ditingkatkan lagi pelayanannya.

Data Informan :

Nama : Dawawi Kurdi Sinur

Alamat: Kuripan Lor Gg.8 Pekalongan

1. Apa yang memotivasi Bapak lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Tempat yang dekat, kalau ada masalah langsung ditelepon dari kantor, dan lahan parkirnya cukup luas.
2. Mengapa Bapak mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena sudah banyak kantor cabang mbak.
3. Menurut Bapak, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Bagus dan nyaman semuanya mbak.
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Biayanya ringan mbak.
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Ya cukup sesuai mbak.

6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Jelas semuanya mbak, apalagi pak yaskur, suaranya masyaAllah mbak lantangnya.
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Bimbingan umroh dan haji serta badal mbak.
8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut? Dari teman saya mbak
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ditingkatkan lagi dalam segala halnya mbak.

Data Informan :

Nama : Napisah

Alamat: Kradenan Gg.4 Rt.2/4 Kota Pekalongan

1. Apa yang memotivasi Ibu lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena jamaahnya semakin tahun semakin meningkat nok.
2. Mengapa Ibu mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena sudah banyak pengalaman jadi tidak diragukan lagi nok.
3. Menurut Ibu, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ramah dan bersih nok.
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Cukup murah nok.
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Cukup sesuai dengan layanannya nok.
6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya seperti dengan keluarga sendiri nok.
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Bimbingan umroh dan haji serta badal nok.
8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut? Dari koran nok.
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanannya.

Data Informan :

Nama : Nur Fatmawati

Alamat: Jl. Hos Cokroaminoto No.393 Rt.2/1 Kuripan Kertoharjo Pekalongan

1. Apa yang memotivasi Ibu lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ya karena ibu sudah 2 kali ini menggunakan jasanya nok, ya jadi otomatis sudah percaya nok.
2. Mengapa Ibu mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Yakin, terbuka dan tidak dadakan dalam semua hal nok.



3. Menurut Ibu, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Ada yang masih sama dengan pertama kali ibu menggunakannya tetapi juga ada juga yang sudah meningkat dan fasilitasnya memadai dan bersih nok.
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Standarlah nok.
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuai yang didapatkan nok.
6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Keras, jelas, dan suaranya lantang nok.
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Paket bimbingan haji khusus / plus, paket badal haji, paket umroh reguler, paket umroh maulid, rajab, dan sya'ban, paket umroh ramadhan, dan paket umroh plus wisata nok.
8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut? Dari mbak aulia staff pelayanan disana nok.
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Hendaknya dilengkapi semua fasilitas yang dibutuhkan, untuk memperlancar pelayanannya.

Data Informan :

Nama : Moch Yatin

Alamat: Kuripan Lor Gg.15 Rt.2/5 Pekalongan

1. Apa yang memotivasi Bapak lebih memilih KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Sudah sangat berpengalaman dan sudah banyak memberangkatkan jamaahnya mbak.
2. Mengapa Bapak mempercayai KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Karena bapak sudah percaya saja mbak.
3. Menurut Bapak, bagaimana pelayanan dan fasilitas pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Sangat baik semuanya mbak.
4. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu terlalu murah/mahal? Standar mbak.
5. Apakah harga yang ditawarkan di KBIH Assalamah Kota Pekalongan itu sesuai dengan layanannya atau tidak? Sesuai dengan pelayanan yang didapat mbak.
6. Bagaimana cara penyampaian pembimbing KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Sangat jelas, benar-benar dibimbing dan bertanggungjawab dari di tanah air sampai ke tanah suci dan sampai pulang ke tanah air mbak.
7. Produk apa saja yang anda ketahui di KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Paket bimbingan umroh dan haji serta badal haji mbak.
8. Dari mana saja anda mengenal produk di KBIH Assalamah Kota Pekalongan tersebut? Dari brosur mbak tapi kayaknya masih banyak lagi produknya.
9. Apa kritik ataupun saran untuk KBIH Assalamah Kota Pekalongan? Perlu ada petugas keamanan biar tambah aman saja mbak.

Lampiran 5  
Dokumentasi



*KBIA assalamah kopena*



LOGO KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN

KANTOR KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN



WAWANACARA DENGAN MANAJER PEMASARAN (ADIB AHAKAMI)



WAWANACARA DENGAN STAFF PELAYANAN (KHILYATUL AULIA)



WAWANCARA DENGAN JAMAAH HAJI KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN



WAWANCARA DENGAN CALON JAMAAH HAJI KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN



WAWANCARA DENGAN JAMAAH UMROH KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN



WAWANCARA DENGAN CALON JAMAAH UMROH KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Nur Hidayah  
Tempat Tanggal Lahir : Batang, 21 Desember 1996  
Alamat : Jl. Dwikora Rt.02/Rw.07 Kuripan Yosorejo  
Kecamatan Pekalongan Selatan Kota  
Pekalongan.

### Riwayat Pendidikan:

SD N Yosorejo 01 Lulus tahun 2008

SMP N 7 Pekalongan Lulus tahun 2011

SMK N 2 Pekalongan Lulus tahun 2014

IAIN Pekalongan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan S.1  
Ekonomi Syariah angkatan 2014.

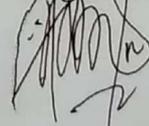
### B. DATA ORANG TUA

1. Ayah Kandung : Amat Tego Slamet  
Pekerjaan : Buruh Kuli Batu  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Dwikora Rt.02/Rw.07 Kuripan Yosorejo  
Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan.
2. Ibu Kandung : Suripah  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Dwikora Rt.02/Rw.07 Kuripan Yosorejo  
Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan.

Demikian daftar riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 26 November 2018

Yang membuat,



Nur Hidayah

NIM.2013114318



## KEMENTERIAN AGAMA

### INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext : 112 | Faks. (0285) 423418  
Website : [perpustakaan.iainpekalongan.ac.id](http://perpustakaan.iainpekalongan.ac.id) | Email : [perpustakaan@iainpekalongan.ac.id](mailto:perpustakaan@iainpekalongan.ac.id)

#### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Hidayah  
NIM : 201311  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah  
E-mail address : [nurh8676@gmail.com](mailto:nurh8676@gmail.com)  
No. Hp : 085800626968

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

MINAT CALON JAMAAH DAN KEPERCAYAAN JAMAAH DALAM PENGGUNAAN  
JASA UMROH DAN HAJI PADA KBIH ASSALAMAH KOTA PEKALONGAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 12, Maret 2019



(Nur Hidayah)

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam Flashdisk  
(Flashdisk dikembalikan)

