# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH HAJI PADA PT ARETHA

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**HAFIZOH**
**24220027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
**UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**
**JAKARTA**
**2026**

# PERSEMBAHAN

*Mimpi besar butuh usaha besar, bukan alasan besar.*

*( Fizoh cans)*

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya,

karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda tercinta, Usman, dan Ibunda tersayang, Emidawati, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan tanpa henti dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih yang tak terhingga atas segala doa yang tiada putus, cinta yang tidak pernah surut, serta pengorbanan luar biasa yang telah kalian berikan sepanjang hidupku. Terima kasih telah menjadi alasan terbesar dan kekuatan di balik setiap langkah serta keberhasilanku hingga bisa mencapai titik ini. Kelulusan ini adalah wujud nyata dari seluruh keringat, air mata, dan ketulusan kalian.

2. Untuk adik-adikku tercinta, Royhan dan Razka Al-Fariq, Keberadaan kalian adalah motivasi terbesar dalam setiap langkah kaka. Karya ini kupersembahkan untuk kalian, sebagai bukti bahwa kerja keras dan doa akan selalu membuahkan hasil. Semoga lembar ini menjadi penyemangat agar kalian bisa melangkah lebih jauh dan mencapai mimpi-mimpi kalian yang luar biasa. Kaka sayang kalian.

3. Bapak Bryan Givan , Terima kasih telah menjadi dosen pembimbing terbaik yang selalu mengarahkan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan kebaikan, Semoga segala kebaikan Bapak dibalas dengan berkah yang melimpah.

4. Sahabat terbaik saya, Novita Triardana, yang selalu ada, memberikan semangat, dukungan, dan menemani saya dalam setiap proses perjuangan ini. Semoga persahabatan kita tak pernah putus dan kita menjadi CEO bersama.

5. Seseorang yang selalu memberikan motivasi dan dukungan penuh, pacar saya yang paling ganteng sedunia Naufal Muzakki Ramadhan, yang senantiasa hadir memberi semangat dalam setiap keadaan. Terima kasih atas doa, cinta, dan kepercayaan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,saya:

| | |
|---|---|
| Nama | : HAFIZOH |
| NIM | : 24220027 |
| Mahasiswa Program studi | : MANAJEMEN |
| Program Studi Fakultas | : EKONOMI DAN BISNIS |
| Fakultas Perguruan Tinggi | : UNIVERSITAS NUSA MANDIRI |

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Haji pada PT Aretha",** adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas nusa mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 4 April 2026
Yang menyatakan,




**HAFIZOH**

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Hafizoh |
| NIM | : | 24220027 |
| Program Studi | : | Manajemen |
| Digital Fakultas | : | Ekonomi Dan Bisnis |
| Perguruan Tinggi | : | Universitas Nusa Mandiri |

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif *(Non- exclusive Royalti-Free Right)* atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Haji pada PT Aretha"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data *(database)*, mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet*atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 4 April 2026
Yang menyatakan,




**HAFIZOH**

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

| | |
|---|---|
| Nama | : Hafizoh |
| NIM | : 24220027 |
| Program Studi | : Manajemen |
| Fakultas | : Ekonomi Dan Bisnis |
| Jenjang | : Strata Satu (S1) |
| Judul Tugas Akhir | : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Haji pada PT Aretha |

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 11 Agustus 2026

**PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

Dosen Pembimbing : Bryan Givan, S.E., M.M.

Ditandatangani Digital:
Bryan Givan
2026-08-11 16:04:35

.....

**D E W A N  P E N G U J I**

Penguji I : Hary Mulyadi , S.E., M.M.

Ditandatangani Digital:
Hary Mulyadi
2026-08-11 19:54:01

.....

Penguji II : Valentine Theresia Simamora, S.E., M.M.

Ditandatangani Digital:
Valentine Theresia Simamora
2026-08-11 20:10:28

.....

## PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Haji pada PT Aretha"** adalah hasil karya tulis asli HAFIZOH dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:


| | |
|---|---|
| Nama | : HAFIZOH |
| Alamat | : Desa jelutih, rt 04/rw 00 Kota Jambi |
| No.Telp | : 082352742192 |
| E-mail | : fizohfizoh457@gmail.com |


UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

# KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **"**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH HAJI PADA PT ARETHA**".**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Bisnis Digital Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Ida Zuniarti, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak Bryan Givan, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
7. Bapak/ibu dosen Program Studi Bisnis Digital Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.

Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.

8. Staff/karyawan di lingkungan Pemda Bekasi.
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
10. Pacarku yang paling ganteng, baik hati, sabar, royal, dan selalu membantuku dalam keadaan apapun.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 6 Januari 2022

Penulis



**Hafizoh**

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respon terhadap kepuasan jamaah pada PT Aretha Tour dan Travel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 111 responden yang merupakan jamaah PT Aretha Tour dan Travel. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi ($R^2$), uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai signifikansi sebesar 0,212 (>0,05). Kecepatan respon juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai signifikansi sebesar 0,105 (>0,05). Namun, secara simultan kualitas pelayanan dan kecepatan respon berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai signifikansi <0,001 (<0,05). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,123, yang berarti kualitas pelayanan dan kecepatan respon mampu menjelaskan variasi kepuasan jamaah sebesar 12,3%, sedangkan sisanya sebesar 87,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan kecepatan respon secara bersama-sama memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan jamaah pada PT Aretha Tour dan Travel.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kecepatan respon, kepuasan jamaah, PT Aretha Tour dan Travel.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

# *ABSTRACT*

*This study aims to analyze the effect of service quality and response speed on customer satisfaction at PT Aretha Tour and Travel. This research employed a quantitative approach with a descriptive associative research design. The sampling technique used was purposive sampling, involving 111 respondents who had used the services of PT Aretha Tour and Travel. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics Version 26. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, coefficient of determination ($R^2$), t-test, and F-test. The results indicate that, partially, service quality has no significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.212 (>0.05). Likewise, response speed has no significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.105 (>0.05). However, simultaneously, service quality and response speed have a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of <0.001 (<0.05). The coefficient of determination (R Square) is 0.123, indicating that service quality and response speed explain 12.3% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 87.7% is influenced by other factors not examined in this study. Therefore, service quality and response speed collectively play an important role in improving customer satisfaction at PT Aretha Tour and Travel.*



***Keywords**: service quality, response speed, customer satisfaction, PT Aretha Tour and Travel.*



UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

# DAFTAR PUSTAKA


Andika, & Saputra. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan respon terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital, 3*(1), 45–58.

Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

Astiti, S. O., Verawati, D. M., & Novitaningtyas, I. (2022). The effect of service quality, promotion, and price on customer satisfaction of Gojek users. *Journal of Management and Business Review, 19*(2), 145–158.

Dewi, I. M., & Mursyidah, L. (2022). The influence of service quality on customer satisfaction of Regional Drinking Water Company (PDAM) "Delta Tirta". *Journal of Public Policy and Administration, 6*(1), 23–35.

Ghozali, I. (2022). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hidayat, & Nugroho. (2020). Analisis faktor dominan kecepatan respon dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa. *Jurnal Riset Manajemen Sektor Jasa, 8*(2), 112–125.

Lestari, W., & Wibowo, A. (2023). Analisis hubungan antara responsiveness dan reliability terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 11*(2), 85–94.

Pratama, & Lestari. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa. *Jurnal Pemasaran Jasa Indonesia, 5*(3), 201–214.

Purwanto, A., & Asbari, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan konsumen milenial. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 4*(1), 12–25.


UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Putri, & Rahman. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pemasaran, 10*(2), 89–103.

Ramadhan, N. M., & Putri. (2025). Analisis kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Strategi Pemasaran dan Pelayanan, 12*(1), 34–47.

Santoso, B., & Setiawan, H. (2024). Strategi peningkatan kepuasan pelanggan melalui optimalisasi waktu respon pelayanan digital. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Logistik, 6*(2), 101–114.

Sari, K., & Wijaya. (2022). Pengaruh kecepatan respon terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Komunikasi dan Layanan, 7*(4), 155–168.

Sari, R., et al. (2023). Penentuan jumlah sampel minimal populasi tidak diketahui dengan formula Lemeshow. *Jurnal Metode Penelitian Kuantitatif, 2*(2), 77–89.

Setiawan, D. (2023). *Metode penelitian survei untuk bisnis dan manajemen*. Penerbit Universitas Terbuka.

Slamet, M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer satisfaction analysis by integrating service quality (SERVQUAL) methods and importance performance analysis. *International Journal of Production Research and Engineering, 10*(3), 89–102.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.

Utama, I. G. N. (2024). *Manajemen kualitas pelayanan jasa: Teori dan implikasi praktis*. Andi Offset.

Wijaya, T. (2023). *Manajemen kualitas jasa: Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano*. Indeks.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI