

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PBMT TRAVEL YOGYAKARTA
(Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu pada Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Inda Riski Salsabila

NIM: 20160730101

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

NOTA DINAS

Yogyakarta, 02 Desember 2019

Lamp : 3 eks. Skripsi

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **Inda Riski Salsabila**

NIM : **20160730101**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PBMT TRAVEL YOGYAKARTA (Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera di munaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih

Wasalamu'alaikum wr.wb.

Dosen Pembimbing


(Syah Amelia Manggala Putri, S.E.I., M.E.I)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Inda Riski Salsabila**
NIM : **20160730101**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PBMT TRAVEL YOGYAKARTA
(Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT
Beringharjo Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 02 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



Inda Riski Salsabila

MOTTO

As long as you know that Allah is for you, it doesn't matter who is against you.

Keep istighfar and be patient

Ridho Allah adalah ridho orang tua, apapun jalannya yang ditempuh dan pilihan apapun pendapat terbaik dalam menentukannya ialah diridhoi orang tua.

Jangan mager, Allah akan buka jalan untuk orang yang berusaha dan semangat. Ingat

Allah dulu, Allah lagi, Allah terus. Aku pasti bisa karena terbiasa 😊

Jangan kehilangan semangat, Allah selalu bersama hambanya yang sabar.

-Inda Riski Salsabila-

Jangan takut menghadapi hal-hal yang belum terjadi, terus optimis, jangan tinggalkan sholat, minta petunjuk sama Allah, kalau merasa takut dan gugup baca do'a "*Robbis rohlii shodrii, wa yassirlii amrii wahlul 'uqdatam mil lisaani yafqohu qoulii*".

-Mama-

Tanggung jawab dan selesaikan apa yang sedang ditempuh, disiplin jadi orang, jangan bertengkar satu sama lain, Usahakan dapat cumlaude ya, Mama Papa selalu mendo'akan semua anak-anaknya.

-Papa-

Katakanlah '*Laa hawla wa laa quwwata illa billah*', karena ia merupakan simpanan pahala berharga di surga".

-HR. Bukhari no. 7386-

"Allahumma laa sahla illa maa ja'altahu sahlaa, wa anta taj'alul hazna idza syi'ta sahlaa".

[Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali yang Engkau buat mudah. Dan Engkau menjadikan kesedihan (kesulitan), jika Engkau kehendaki pasti akan menjadi mudah]

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wa syukurillah, selalu bersyukur dan terimakasih atas segalanya kepada Allah SWT yang selalu meridhoi setiap langkah, merahmati setiap apa yang dipilih dan hidayahnya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana saya. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari do'a, semangat, dan dukungan orang-orang tercinta yang sangat berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu dari hati yang terdalam, penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada kedua orang tuaku Mama & Papa tercinta, tersayang, tersegalanya, Bapak Indra Kenedi dan Ibu Bismi Hayati S.Psi yang selalu mendo'akan, menasihati, memotivasi, menyemangati, mendukung secara moril dan didikan yang selalu diajarkan sehingga penulis terus berjuang dan berusaha akan memberikan yang terbaik kepada mereka.
2. Saudari kembarku tersayang Inda Riska Salsabila, adikku tercinta Inda Amelia Ramadhani dan si bungsu Inda Anjany Soloka serta keponakan gantengku Bimantara Yusuf Pratama yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan, penyemangat saat aku hampir kehilangan semangat dan selalu menanti keberhasilanku. Aku sangat sayang kalian.
3. Mamak'e yang selalu menenangkan untuk yakin melakukan sesuatu dan tidak lupa mengingatkan berdo'a nabi musa.
4. Nenek dan Iyek yang selalu sayang terus berdo'a dari kejauhan untuk cucu-cucunya agar dapat berhasil dengan apa yang di cita-citakan. Pak Uncu Yohan Drisco dan istrinya Tek Reni, Almr Tek Epi, Tek Ica, Tek Ita, Pak etek Yogi dan saudara-saudari sepupu (Fadhlan, Nisa, Nabil, Ayra, Keysha, Rayhan, Amora, Ghazy, Zarin) dan semua keluarga di solok untuk selalu perhatian dan menyemangati.
5. Tek Ira dan Om Af, adik sepupu ku Rafael dan Sultan yang selalu mendukung, menyemangati dan berdo'a untuk ku.
6. Keluarga dan sepupu terdekatku Sarmila, Uni Zulmi, Idan, Rabbil, Tek Len, Tek Nisa, Tek Yeni dan lainnya yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu, terimakasih untuk support dan do'a nya.

7. Sahabat masa kecil ku yang dari dulu sampai sekarang tetap mendo'akan dan support Idola Prima Gita.
8. Sahabatku Iis Kartika yang selalu menemani saat kedua orang tua kami berjualan dipasar beringharjo, terimakasih tetap menjadi tempat bercerita dan saling menyemangati terutama masukan saran untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan cepat.
9. Teman-teman masa putih abu-abu ku Dora, Nila, Yeniza, Widhah, Meisy, Tata, Yudha, Fendi, Irhab, Diki, Devalen dan semua teman-teman kelas yang selalu tidak hentinya mengingatkan untuk terus semangat.
10. Teman-teman yang ku kenal dari semester 3 sampai sekarang masih jadi yang terbaik Fauzia, Kartika, Cheryl, Putri Diana, Mugi, Nurjanah dan Puri terimakasih sudah menjadi teman kelas yang saling membantu sampai sekarang, terimakasih do'a dan semangatnya untuk terus tidak lupa mengingatkan menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga EPI C atau Eksya C yang sama-sama berjuang di bangku perkuliahan sampai tersusunnya skripsi ini,terimakasih sudah menjadi kelas yang kompak dan menerima satu sama lain. Untuk Humayra, Rani, Zuyyina, Eliana, Tesa,dll tetap semangat berjuang dan Insya Allah dipermudah dalam menyusun skripsi sampai selesai, serta Caca & Rizki teman bimskrip satu DPS terimakasih untuk dukungan selalu semangati satu sama lain.
12. Keluarga EPI B atau Eksya B, terimakasih sudah menjadi salah satu kelas yang menjadikan keluarga, hingga mempertemukan dengan teman-teman yang menyemangati kuliah dan terpacu untuk mengerjakan skripsi terutama untuk Febi Yenti terimakasih sudah menjadi partner magang terbaik, Intan Saputri terimakasih sudah menjadi partner cerita hal apapun, Murni partner beli makan bareng yang bersedia meminjamkan kos nya selama semester 6, Sri Wahyuni partner kerja kelompok bareng yang selalu perhatian hingga punya ide buat gubug jagung, Kinjariah partner bercanda ku yang lugu dan lucu, Farah partner penyemangat pengingat skripsi dan selalu beri info apapun, dan semuanyaa teman-teman keluarga EPI B yang sudah hadir untuk terus support menyelesaikan skripsi ini. Semoga jalinan silaturahmi kita masih tetap terjaga

satu sama lain, dan akan tetap semangat untuk menghadapi chapter kehidupan selanjutnya.

13. Kepada keluarga KKN 014, yang sudah menjadi keluarga baru untuk saling menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Tek Devi, yang sudah mau bantu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan revisi, memberi semangat, saran dan tips untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Buat jodoh yang sudah dituliskan di Lauhul Mahfuz, terimakasih untuk do'a dalam diamnya semoga kita segera dipertemukan oleh Allah dalam ikatan halal di pelaminan. Aamiin
16. Semua teman terdekat yang selalu mendo'akan dan menyemangati selalu untuk menyelesaikan skripsi ini, maaf jika namanya tidak tersebutkan satu persatu. Kalian luar biasa sudah selalu ada untuk ku. Insya Allah segala do'a dan urusan kita sama-sama dipermudah. Aamiin

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT karena atas hidayah, ridho dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Word Of Mouth terhadap Kepuasan Konsumen di PBMT Travel Indonesia (Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tersusunya skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang selalu memberikan dukungan, nasehat, saran, kritik, serta semangat.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan petunjuk, kemudahan dan keridhaan untuk menuntun ke jalan yang lurus dan benar serta bersyukur atas segalanya yang Allah telah berikan.
2. Kedua orang tua saya dan saudara-saudari saya, yang sudah memberikan semangat, dukungan dan do'a yang tak terputus berhenti hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
6. Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik.

7. Ibu Syah Amelia Manggala Putri S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan kepada saya sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Pihak PBMT Travel dan BMT Beringharjo Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian dan turut serta membantu dalam proses mengumpulkan data terkait penelitian.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf Karyawan Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu saya banggakan.

Semoga rahmat dan hidayah selalu Allah SWT limpahkan kepada semua pihak yang telah membantu dengan tulus ikhlas hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi yang membacanya.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 02 Desember 2019

Inda Riski Salsabila

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan Pedoman Transliterasi Arab Latin Skripsi ini Sesuai dengan SKB Menteri Agama RI, Menteri Pendidikan dan Menteri Pendidikan dan Mneteri Kebudayaan RI

No. 158/1978 dan No, 0543b/U/1987

Tertanggal 22 Januari 1988

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	-
ت	Tā'	T	-
ث	Śā'	Ś	S (dengan titik diatas)
ج	Jīm	J	-
ح	Hā'	ħ	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	Kh	-
د	Dāl	D	-
ذ	Żāl	Ż	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	R	-
ز	Zā'	Z	-
س	Sīn	S	-
ش	Syīn	Sy	-
ص	Şād	.s	s (dengan titik dibawah)
ض	Dād	.d	d (dengan titik dibawah)

ط	Tā'	.t	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	.z	z (dengan titik dibawah)
ع	'Ayn	‘	Koma terbalik keatas
غ	Gāin	G	-
ف	Fā'	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mīm	M	-
ن	Nūn	N	-
و	Wāwu	W	-
ه	Hā'	H	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā'	Y	-

II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

III. Ta' Marbūtah diakhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dihendaki lafal aslinya).

- b. Bila *ta' marbutah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الا ولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>
-----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zākat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

IV. Vokal Pendek

_____	<i>Fathah</i>	A
_____	<i>Kasrah</i>	I
_____	<i>.dammah</i>	U

V. Vokal Panjang

1.	<i>Fathah + Alif</i> جاهلية	Ditulis Ditulis	Ā <i>jāhiliyyah</i>
2.	<i>Fathah + ya' mati</i> تنسى	Ditulis Ditulis	Ī Tansā
3.	<i>Kasrah + Ya' mati</i> كريم	Ditulis Ditulis	Ū Karim
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	Ditulis Ditulis	Ū Furūd

VI. Vokal Rangkap

1.	<i>Faḥah + ya' mati</i> بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>bainakum</i>
2.	<i>Fathah + wawu mati</i> قول	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

VII. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VII. Kata Sandang Alif +Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf L (el)-nya

السماء	Ditulis	<i>as-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

- c. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	xviii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Harga.....	Error! Bookmark not defined.
3. WOM (Word Of Mouth)	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
H. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Travel Umroh Bermasalah.....	3
Tabel 1.2 Data Umroh dari tahun 2014-2019.....	5
Tabel 1.3 Keluhan Konsumen.....	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jumlah Konsumen dari Tahun 2014-2019.....	42
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Pendapatan Responden.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas WOM (X3).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y).....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	64
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Lineartitas.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedasitas.....	67
Tabel 4.15 Hasil Analisis Data Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.16 Hasil Analisis Data Harga.....	70
Tabel 4.17 Hasil Analisis Data Word Of Mouth.....	71
Tabel 4.18 Hasil Analisis Data Kepuasan.....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Berganda.....	72
Tabel 4.20. Hasil Uji t	75
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4.22 Hasil Uji R.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jama'ah Umroh Terbesar.....	1
Gambar 1.2 Data jama'ah umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian.....	94
Lampiran 2 Hasil Olah Data.....	99
Lampiran 3 Dokumentasi.....	110
Lampiran 4 Data Responden.....	112