

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS JAMAAH BIRO HAJI DAN UMROH
(Studi pada Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (SE)



Disusun Oleh :

SANIA RAHMASARI

9341.142.19

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2025

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS JAMAAH BIRO HAJI DAN UMROH
(Studi pada Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan dalam Penyusunan Skripsi untuk
Memperoleh Gelar (S.E)

Oleh:

SANIA RAHMASARI

934114219

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS JAMAAH BIRO HAJI DAN UMROH
(Studi pada Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare)**

**SANIA RAHMASARI
934114219**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Moch. Zainudin, M.E.I

NIP.1983103020232110007

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd.

NIP.198204072023212026

NOTA DINAS

Kediri, 13 Januari 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam

Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Sania Rahmasari

Nim : 934114219

Judul : Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umroh (Studi pada Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare)

Setelah diperbaiki meteri dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassakamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Moch. Zainudin, M.E.I

NIP.1983103020232110007

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd.

NIP.198204072023212026

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Januari 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam

Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama surat ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Sania Rahmasari

Nim : 934114219

Judul : Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah
Biro Haji dan Umroh (Studi pada Multazam Al Hadi Tour &
Travel Pare)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 06 Januari 2025, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassakamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Moch. Zainudin, MEI

NIP.1983103020232110007

Pembimbing II



Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.pd.

NIP.198204072023212026

HALAMAN PENGESAHAN

**Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan
Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umroh
(Studi pada Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare)**

SANIA RAHMASARI

NIM 934114219

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 6 Januari 2025

Tim Penguji:

1. Penguji Utama
Dr. Muhamad Wildan Fawai'id, M.E.I
NIP.199010202019031006
2. Penguji I
Moch. Zainudin, M.E.I
NIP.1983103020232110007
3. Penguji II
Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.Pd.
NIP.198204072023212026

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 13 Januari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Idham Anas Mushlih, M.H.I.
NIP. 19750101199831002

MOTTO

لَا الشَّمْسُ يَنْبَغِي لَهَا أَنْ تُدْرِكَ الْقَمَرَ وَلَا اللَّيْلُ سَابِقُ النَّهَارِ وَكُلٌّ فِي فَلَكٍ يَسْبَحُونَ

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya”

(Q.S.Yasin:40)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S.Al-Insyirah:5-6)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sania Rahmasari
Nim : 934114219
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 28 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan



Sania Rahmasari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa telah melimpahkan rahmat, nikmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang nantinya diharapkan syafaatnya di hari kiamat. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Wahyudi Satyawan dan Ibu Sulastri yang senantiasa selalu melangitkan doa-doanya untuk keberhasilan saya, yang selalu memberikan support kepada saya dan tiada henti memberikan kasih sayang.
2. Kakak kandungku, Tula Raysha Sari yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada saya.
3. Bapak Ibu dosen pembimbing, Bapak Moch. Zainudin, MEI dan Ibu Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.pd yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dan selalu memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman terdekat saya yang dengan sabar telah mendengarkan keluh kesah saya, yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mengingatkan disetiap kesalahan.
5. Almamater IAIN Kediri tercinta serta civitas akademik yang telah membantu penulis dalam menambah ilmu dan pengalaman sebagai bekal kehidupan nantinya

ABSTRAK

SANIA RAHMASARI, NIM 934114219, 2024. Dosen Pembimbing, Bapak Moch. Zainudin, MEI dan Ibu Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.pd. "Strategi Pemasaran dan Mempertahankan Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umroh (Studi pada Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare)" Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Kata kunci :Strategi Pemasaran, Loyalitas Jamaah.

Dalam dunia bisnis, proses pemasaran merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan. Pemasaran adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk memperkenalkan produk atau jasa yang ditawarkan kepada pembeli. Biro perjalanan haji dan umrah merupakan suatu badan usaha penyedia layanan yang memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia ibadah haji dan umrah. Biro perjalanan haji dan umroh Multazam Al Hadi Tour & Travel merupakan salah satu yang legendaris dan tetap eksis hingga sekarang. Dengan seiring biro perjalanan haji dan umroh yang sedang menjamur di seluruh Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemasaran yang dilakukan Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare dalam Mempertahankan Loyalitas Jamaah Biro Haji dan Umroh.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dimana kehadiran peneliti di lapangan sangat diperlukan. Sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen. Sumber data primer didapatkan peneliti dari pemilik Multazam Al Hadi Tour & Travel Pare dan data sekunder didapatkan dari buku, jurnal, dan hasil penelitian lainnya. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah Multazam Tour & Travel berhasil menjaga loyalitas pelanggan melalui beberapa faktor kunci. Pertama, dalam hal nilai (harga dan kualitas), Multazam Tour & Travel menawarkan harga yang terjangkau sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan, yang diperoleh melalui survei langsung ke tanah suci untuk memastikan harga yang wajar. Selanjutnya, citra merek atau brand image dari Multazam Tour & Travel sangat positif di mata pelanggan, tercermin dari tingginya jumlah jamaah yang memilih layanan mereka setiap tahunnya dan banyaknya referensi dari pelanggan yang puas.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'aalamiin

Puji syukur dan terimakasih penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran Mempertahankan Loyalitas Jamaah Haji dan Umroh (Studi pada Multazam Al Hadi Tour And Travel Pare)”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nanti -nantikan syafaat-Nya di hari kiamat. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa serta bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan, perhatian serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Bapak Moch. Zainudin, MEI selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, M.pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktu dan tenaga mereka sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Achmad Munif, SE., MM selaku dosen wali yang mendampingi dan memberikan dorongan selama menempuh studi Sarjana.
6. Kedua orang tua saya dan keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama menyelesaikan studi.
7. Pimpinan Multazam Al-Hadi Tour & Travel, Bapak Samsul Hadi dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin, bersedia membantu dan meluangkan waktu demi terselesainya skripsi ini.

8. Teman-teman sengkatan tahun 2019, Khususnya Program Studi Ekonomi Syariah dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
NOTA DINAS	IV
NOTA PEMBIMBING	V
HALAMAN PENGESAHAN	VI
MOTTO	VII
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	VIII
HALAMAN PERSEMBAHAN	IX
ABSTRAK.....	X
KATA PENGANTAR.....	XI
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. KONTEKS PENELITIAN.....	1
B. FOKUS PENELITIAN	12

C.	TUJUAN PENELITIAN	12
D.	KEGUNAAN PENELITIAN	13
E.	PENELITIAN TERDAHULU	13
BAB II		21
LANDASAN TEORI.....		21
A.	STRATEGI.....	21
B.	PEMASARAN	24
C.	STRATEGI PEMASARAN	28
D.	LOYALITAS JAMAAH	33
E.	TRAVEL HAJI DAN UMROH	38
BAB III.....		41
METODE PENELITIAN		41
A.	METODE PENELITIAN.....	41
B.	KEHADIRAN PENELITIAN	42
C.	LOKASI PENELITIAN.....	43
D.	DATA DAN SUMBER DATA	43
E.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	44
G.	PENGECEKAN KEABSAHAN DATA	50
BAB IV		52

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	52
A. GAMBARAN UMUM MULTAZAM AL HADI TOUR & TRAVEL	52
B. PAPARAN DATA	63
C. TEMUAN PENELITIAN.....	79
PEMBAHASAN.....	82
A. ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS JAMA'AH PADA MULTAZAM AL HADI TOUR & TRAVEL PARE82	
B. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MERMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN HAJI DAN UMRAH PADA MULTAZAM TOUR & TRAVEL	91
BAB V.....	98
PENUTUP	98
A. KESIMPULAN.....	98
B. SARAN	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Biro Haji dan Umroh di Kediri yang terdaftar PPIU Kemenag (Kementrian Agama RI).....	4
Tabel 1.2 : Bauran Pemasaran 7P di Multazam Al-Hadi Tour & Travel	6
Tabel 4.1: Data perbandingan Harga Biro Haji dan Umroh di Kediri yang terdaftar PPIU.....	49
Tabel 4.2 : Data Jamaah <i>Repeat order</i> pada Multazam Al Hadi Tour & Travel.....	57

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1: Gambar Struktur Organisasi Multazam Al Hadi Tour & Travel.....	41
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2 :Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 3 :Daftar konsultasi Skripsi dengan Dosen Pembimbing I.....	83
Lampiran 4 :Daftar konsultasi Skripsi dengan Dosen Pembimbing II.....	84
Lampiran 5 :Dokumentasi	85
Lampiran 6 :Daftar Riwayat Hidup	89