

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah perjalanan menuju ka'bah tanah suci Makkah *Al-Mukarramah* untuk melaksanakan beberapa rangkaian perbuatan (rukun, syarat, dan wajib haji), yang hukumnya wajib satu kali seumur hidup bagi orang yang mampu memenuhi rukun dan syarat haji yang dilaksanakan khusus pada 8 sampai 13 Dzulhijjah.<sup>2</sup>

Tujuan ibadah haji adalah untuuk pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik- baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.<sup>3</sup> Dengan aman, tertib, lancar, dan aman sehingga bisa melakukan ibadah haji secara mandiri sehingga di peroleh haji Mabrur.

Pelayanan yang bagus dalam menjalani ibadah haji menjadi sangat penting. Mulai dari persiapan, pendaftaran, keberangkatan, hingga pelaksanaan ibadah, semua tahapan tersebut membutuhkan pelayanan yang baik. Hal ini penting agar ibadah haji dapat dilakukan dengan sukses. Pelayanan yang efektif sangat diperlukan agar jemaah haji dan umrah merasa puas dan nyaman selama menjalankan ibadah di tanah suci.

---

<sup>2</sup> Japeri Jarab, *Manajaemen Haji, Umrah, dan Wisata Keagamaan*, (Sumatra Barat: PT. Mafy Media Literasi Indonesia, 2023), hlm. 122.

<sup>3</sup> Nisya Nainita Simbolon dan Imsar, Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara, *Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol. 5. No. 3, 2021Hlm. 8930.

Ciri-ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jemaah haji yaitu dengan memiliki karyawan yang berpengalaman serta tersedianya sarana dan prasana yang baik, bertanggung jawab kepada semua Jemaah, mampu melayani dengan baik dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, dan memiliki ilmu pengetahuan yang luas mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.<sup>4</sup>

Kementerian Agama sangat berperan dalam mengatur dan mengelola pelayanan bagi calon jemaah haji. Kementerian Agama adalah lembaga penting yang bertanggung jawab atas haji di Indonesia. Salah satu kementerian agama yang mengelola pelayanan haji di Jawa Timur adalah Kabupaten Tulungagung.

Masyarakat memandang bahwa kinerja dan reputasi kementerian agama sangat penting dalam kesuksesan atau kegagalan pelaksanaan ibadah haji. Oleh karena itu, ketika terjadi masalah dalam penyelenggaraan haji, masyarakat cenderung menganggap bahwa kantor kementerian agama tidak melakukan tugasnya dengan baik. Pemikiran serupa juga muncul di kementerian agama Kabupaten Tulungagung, di mana banyak masyarakat mengajukan pendaftaran haji melalui KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang dipercayai, meskipun tidak semua KBIH memiliki fasilitas yang memenuhi standar pelayanan dan bimbingan haji.

Seksi Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bidang yang penting dalam lingkungan kementerian agama Kabupaten Tulungagung, yang bertanggung jawab kepada kementerian Kabupaten Tulungagung untuk menjalankan tugasnya setiap hari. Seksi penyelenggaraan

---

<sup>4</sup> Abdul Malik, dkk. Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Falahu Saadah Kota Gajah. *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. Vol. 1 No. 1. 2022. hlm. 32.

ibadah haji kementerian agama Kabupaten Tulungagung mempunyai tugas dalam menjalankan sasaran yang diinginkan pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji yang selalu menuai masalah pada tiap tahun pelaksanaannya, perlu adanya sistem evaluasi dalam pelayanan, sehingga terlihat lebih maksimal.

Antusias masyarakat Tulungagung terhadap ibadah haji telah mengakibatkan lonjakan jumlah calon jemaah haji. Hal ini menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah calon jemaah haji yang harus menunggu giliran keberangkatan, yang dikenal sebagai *waiting list*. *Waiting list* ini merupakan daftar tunggu untuk jemaah calon haji yang ingin melakukan ibadah haji ke tanah suci setelah mendapatkan nomor porsi. Dalam beberapa tahun terakhir, *waiting list* terus meningkat dari sebelumnya hanya berdurasi 1-2 tahun menjadi mencapai 7-20 tahun.<sup>5</sup> Di Jawa Timur sendiri pada tahun 2024 terdapat 1.115.230 orang yang masih berstatus *waiting list*.<sup>6</sup>

Dikarenakan adanya kuota haji, tidak semua individu dapat langsung berangkat haji dalam setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh panjangnya daftar antrian atau daftar tunggu (*waiting list*) di Indonesia, yang menjadi masalah yang signifikan bagi calon jemaah haji. Dalam situasi ini, mayoritas masyarakat Indonesia memilih untuk melakukan ibadah umrah terlebih dahulu daripada menunggu beberapa tahun dalam *waiting list* untuk ibadah haji. Pada tahun 2024 ini banyak calon jemaah yang tertunda keberangkatannya karena ada salah satu faktor yaitu pembuatan visayang dilaukakan

---

<sup>5</sup> Nur Padila, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jemaah Haji Witing List Mengundurkan Diri Di Kementerian Agama Kota Bengkulu*, (Bengkulu : UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), hlm. 5.

<sup>6</sup> Kementerian Agama, *Waiting List* <https://haji.kemenag.go.id/v5/?search=waiting-list> , diakses 10 April 2024 pukul 20.00

mandiri. Para jemaah harus merekam wajah dan sidik jari dari gadget masing-masing yang jika ada kesusahan akan mengakibatkan tertundanya visa haji para jemaah.<sup>7</sup>

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di kementerian agama Kabupaten Tulungagung, manajemen pelayanan yang diberikan masih kurang efektif. Hal ini berdasarkan fakta yang diperoleh bahwa calon jama'ah haji menyampaikan keluhan mulai dari proses pendaftaran keberangkatan hingga pemulangan ke tanah air.

Berdasarkan data dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terjadi penurunan jumlah Jemaah haji dari tahun 2021- 2023 di kementerian agama Kabupaten Tulungagung.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Kementerian Agama, Jemaah Haji Tertunda Bukan Berarti Batal Berangkat <https://kemenag.go.id/pers-rilis/jemaah-haji-tertunda-bukan-berarti-batal-berangkat-Tmsdf> , diakses 10 April 2024 pukul 23.00

<sup>8</sup> Website Resmi SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia, diakses pada <https://haji.kemenag.go.id/sidb/admin/index.php?page=wl-03&nav=1> diakses pada 11 Maret 2024 pkl. 20.30.



lanjut usia. Situasi ini memerlukan perhatian khusus dan pelayanan yang lebih baik dari petugas haji di Tulungagung.

Pelayanan yang optimal dan profesional bukan hanya kebutuhan, tetapi juga hak bagi para jemaah haji, terutama yang sudah lanjut usia.<sup>10</sup> Pelayanan yang baik dan penuh perhatian dapat meningkatkan kepuasan para jemaah haji. Kepuasan tidak hanya memberikan dampak positif bagi pengalaman spiritual mereka, tetapi juga meningkatkan citra Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Oleh karena itu, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan haji harus menjadi prioritas utama, sehingga memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi jemaah maupun lembaga.

Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 (Kemenag, 2011) telah dijelaskan bahwa penyelenggara Ibadah haji dan umrah memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan yang sebaik-baiknya kepada calon jemaah sampai terlaksananya Ibadah sesuai ketentuan Agama Islam. (Supranto 2006)

Tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diterima juga berperan penting dalam menjaga jumlah pendaftar haji. Pengalaman negatif selama persiapan atau pelaksanaan haji sebelumnya dapat membuat jemaah enggan untuk kembali mendaftar melalui Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas, menyediakan informasi yang jelas dan akurat, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Langkah-langkah ini dapat membantu mengatasi penurunan jumlah jemaah haji di masa yang akan datang dan

---

<sup>10</sup> Almun Wakhida Candra & Renny Oktafia, Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah Di PT. Mabruro Sidoarjo, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol 7 No.01, 2021, hlm. 10.

memastikan bahwa pengalaman haji tetap positif dan memuaskan bagi semua jemaah.

Beberapa penelitian terkait dengan pelayanan jemaah haji sudah banyak dilakukan oleh para peneliti diantaranya oleh Cahyo Lukito yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro tahun 2019 sudah cukup baik, Namun, beberapa indikator belum berjalan dengan baik, seperti sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya tersedia.<sup>11</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Ence Sopyan dengan judul Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis menjelaskan bahwa pelayanan ibadah haji secara terpadu dan satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis cukup berjalan baik. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan antara lain kurangnya sosialisasi dan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang di tempatkan sebagai petugas pelayanan ibadah haji baik dari internal kementerian agama maupun dari mitra bank penerima setoran.<sup>12</sup> Penelitian yang ditulis oleh Murdiansyah dkk yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah menjelaskan bahwa Mutu pelayanan haji dan umrah sudah memenuhi harapan pengguna berdasarkan nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Faktor pendukungnya termasuk sikap ikhlas dalam pelayanan dan fasilitas seperti komputer dan koneksi internet. Namun, pelayanan terhambat oleh

---

<sup>11</sup> Cahyo Lukito, Kualitas Pelayanan Administrasi Jamah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019, *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* Vol. 5 No.1, 2021, hlm. 25.

<sup>12</sup> Ence Sopyan, Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Terpadu Satu Atap di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 6 No.1, 2020, hlm. 131.

lemahnya koneksi internet dari server pusat dan petugas yang kurang dapat diandalkan serta sering terlambat.<sup>13</sup>

Dari beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan di Kementerian Agama memang belum maksimal. Sehingga kepuasan masyarakat yang ingin melaksanakan haji belum merasa puas secara maksimal

Maka dari itu penelitian ini meneliti di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung terkait dengan pelayanan yang belum optimal yang dilakukan oleh karyawan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung kepada calon jemaah haji. Dengan demikian penulis ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Implementasi Fungsi Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Tahun 2023”**

## **B. Fokus Penelitian**

Mengacu pada latar belakang permasalahan, identifikasi masalah yang berkaitan dengan Implementasi Fungsi Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Tahun 2023 sebagai berikut :

1. Keterbatasan fasilitas dan infrastruktur di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang mempengaruhi pelayanan kepada calon Jemaah haji
2. Kurangnya informasi dan sosialisasi kepada calon Jemaah haji tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan tahapan pelaksanaan haji juga menjadi masalah.
3. Ketidak pastian dan keterlambatan dalam proses pelayanan calon Jemaah haji juga menjadi perhatian, seperti

---

<sup>13</sup> Murdiansyah Herman dkk, Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupatrn Hulu Sungai Tengah, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol 3 No.1, 2019, hlm. 1.

pengumuman keputusan pendaftaran yang terlambat dan proses verifikasi dokumen yang lambat.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasar pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi dimensi pelayanan berwujud (tangible) dalam fungsi pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana kehandalan (reliability) pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana tingkat ketanggapan (responsiveness) petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
4. Bagaimana jaminan (assurance) yang diberikan oleh petugas kepada calon jemaah haji terkait dengan rasa aman dan kepercayaan selama proses pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
5. Bagaimana empati (empathy) yang ditunjukkan oleh petugas dalam memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan penelitian yang telah disebutkan, adapun tujuan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi dimensi pelayanan berwujud (tangible) dalam fungsi pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

2. Untuk mengetahui kehandalan (reliability) pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mengetahui tingkat ketanggapan (responsiveness) petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
4. Untuk mengetahui bagaimana jaminan (assurance) yang diberikan oleh petugas kepada calon jemaah haji terkait dengan rasa aman dan kepercayaan selama proses pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
5. Untuk mengetahui bagaimana empati (empathy) yang ditunjukkan oleh petugas dalam memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

#### **E. Manfaat Penelitian**

Mengacu dari tujuan penelitian di atas, diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat dan kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut ini kegunaan penelitian yang dilakukan, yaitu :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis diharapkan bisa memberi manfaat dalam memberi wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung 2023.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a) Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian yang selanjutnya
- b) Bagi Universitas, penelitian ini berguna sebagai penambah literatur bidang kepastakaan di UIN

Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan menjadi acuan, pedoman, pertimbangan, serta dijadikan bahan referensi yang relevan pada penelitian seterusnya.

- c) Bagi Mahasiswa, riset ini memberi manfaat pada mahasiswa berupa tambahan wawasan serta pengetahuan berkaitan dengan karir di bidangnya.

## F. Penegasan Istilah

Penegasan istilah terkait penelitian ini dijabarkan, agar kedepannya dapat lebih dipahami, hal-hal terkait penegasan istilah adalah sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual
  - a. Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus tersebut, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).<sup>14</sup> Sementara itu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, implemementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Pengertian lain dari implementasi yaitu penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap suatu hal. Pengertian dari implementasi juga bisa berbeda tergantung dari disiplin ilmunya. (Aeni, 2022)

---

<sup>14</sup> Febia Ghina, dkk, Implementasi Kurikulum Merdeka Dalam Sekolah Penggerak, *Jurnal Pendidikan, Bahasa dan Budaya* Vol.1 No.4, 2022, hlm. 183.

## b. Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.<sup>15</sup>

Pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Organisasi yang melayani masyarakat, terdapat perbedaan khas dengan tidak mengesampingkan persamaan-persamaan yang fundamental. Organisasi Publik mempunyai misi melayani publik, tidak persis sama dengan organisasi nonprofit melayani publik. Nonprofit tidak perlu dan tidak dituntut sama dengan organisasi publik, apalagi konsumennya lebih terbatas. Organisasi publik memang pada dasarnya tidak mencari untung, walaupun ada yang berusaha mencari untung.

---

<sup>15</sup> Achamd Batinggi dan Badu Ahmad, *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*, (Modul 1: 2014), hlm. 1.3.

Pelayanan terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik atau juga pelayanan umum dimana pengertian pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan”.

Sedangkan menurut Moenir (2002 : 12) pengertian pelayanan umum adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak”.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), upaya menimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer* (masyarakat pengguna).<sup>16</sup> Untuk meningkatkan kualitas layanan, manajemen perlu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dengan menggunakan pendekatan Citizen’s Charter (Maklumat Pelayanan). Pendekatan ini menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian dalam pelayanan publik, yang berarti bahwa kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam seluruh proses penyelenggaraan layanan publik.

---

<sup>16</sup> Kamarudin Sellang, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Pasuruan : Penertbit Qiara Media, 2022), hlm.1.

### c. Calon Jemaah Haji

Calon jemaah haji adalah warga negara yang beragama Islam, memenuhi syarat dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan undang-undang UU No.17 Tahun 1999.<sup>17</sup>

### d. Kementerian Agama

Kementerian Agama adalah kementerian yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama. Usulan pembentukan Kementerian Agama pertama kali disampaikan oleh Mr. Muhammad Yamin dalam Rapat Besar (Sidang) Badan Penyelidik Usaha – Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI), tanggal 11 Juli 1945. Dalam rapat tersebut Mr. Muhammad Yamin mengusulkan perlu diadakannya kementerian yang istimewa, yaitu yang berhubungan dengan agama.<sup>18</sup>

Kementerian Agama Republik Indonesia (disingkat Kemenag RI, dahulu Departemen Agama Republik Indonesia, disingkat Depag RI) adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Menteri Agama (Menag) yang sejak tanggal 23 Desember 2020 dijabat oleh Yaquut Cholil Qoumas.

---

<sup>17</sup> UU No. 17 Tahun 1999, Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

<sup>18</sup> Website Kementerian Agama Republik Indonesia <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> diakses pada 11 Juni 2024 pukul 19.31.

## 2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan operasional di atas, maka secara operasional yang dimaksud dari “Implementasi Fungsi Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Tahun 2023” adalah menganalisis pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

## G. Sistematika Skripsi

Sistematika penelitian ini tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan akhir penelitian. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di dalam setiap bab nya terdapat beberapa sub bab sebagai perincian dari bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memberikan gambaran secara singkat mengenai apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini membahas beberapa unsur antara lain latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan skripsi.

### BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini mendeskripsikan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai teori-teori manajemen pemasaran, promosi, penetapan harga dan kualitas pelayanan,

penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan instrument penelitian.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian yang telah diteliti yaitu meliputi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

### BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai pembahasan-pembahasan dari rumusan masalah yang pertama sampai rumusan masalah yang terakhir.

### BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisi uraian tentang kesimpulan peneliti berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, serta saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini.