

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN RELIABILITY
TERHADAP PERSEPSI KINERJA FINANSIAL PERUSAHAAN
MELALUI KEPUASAN JAMAAH UMRAH STUDI PADA
TRAVEL SURUR ASSAFAR INDONESIA**

TESIS

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Dibuat Oleh:

**Andri
61101024100211**



**JURUSAN MANAJEMEN
PASCASARJANA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN RELIABILITY TERHADAP
PERSEPSI KINERJA FINANSIAL PERUSAHAAN MELALUI
KEPUASAN JAMAAH UMRAH STUDI PADA TRAVEL SURUR
ASSAFAR INDONESIA**

Oleh

Nama : Andri

NIM 61101024100211

Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 8 Agustus 2026

Tempat : Depok

Tanggal : 8 Agustus 2026

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Aries Zuswana, S.H., M.M., M.H.
NIDN:

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M.
NIDN:

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid., M.Si
NIDN:



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Tesis Berjudul

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN RELIABILITY TERHADAP
PERSEPSI KINERJA FINANSIAL PERUSAHAAN MELALUI
KEPUASAN JAMA'AH UMRAH STUDI PADA TRAVEL SURUR
ASSAFAR INDONESIA**

Oleh:

Nama : Andri
NIM : 61101024100211
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tesis, pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 1 Agustus 2026
Waktu : 14.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tesis

Ketua : Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M. (.....)
Anggota I : Dr. Damaruci, S. Sos., M.M. (.....)
Anggota II : Dr. Aries Zuswana, S.H., M.M., M.H. (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andri

NIM : 61101024100211

Program Studi : Magister Manajemen

Nomor KTP : 3674041007840002

Alamat : Jln. Raya jombang rt.01/013 kelurahan jombang, Ciputat kota
Tangerang Selatan, Banten

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis yang Berjudul ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tesis ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, April 2026

Penulis:

Andri

NIM: 61101024100211

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh Responsiveness dan Reliability terhadap Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan dengan Kepuasan Jamaah sebagai variabel intervening pada jamaah Travel Surur Assafar Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh jamaah Travel Surur Assafar Indonesia yang telah melaksanakan ibadah umrah pada tahun 2025–2026. Sampel penelitian berjumlah 133 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) Responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Jamaah ($\beta = -0,002$; $t = 0,016$; $p = 0,987$); (2) Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan ($\beta = 0,257$; $t = 2,954$; $p = 0,003$); (3) Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah ($\beta = 0,915$; $t = 10,111$; $p < 0,001$); (4) Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan ($\beta = 0,366$; $t = 2,240$; $p = 0,025$); (5) Kepuasan Jamaah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan ($\beta = 0,282$; $t = 1,979$; $p = 0,048$); (6) Kepuasan Jamaah tidak mampu memediasi pengaruh Responsiveness terhadap Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan ($\beta = -0,000$; $t = 0,015$; $p = 0,988$); dan (7) Kepuasan Jamaah mampu memediasi secara signifikan pengaruh Reliability terhadap Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan ($\beta = 0,258$; $t = 2,014$; $p = 0,044$). Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebesar 71,9% variasi Kepuasan Jamaah dapat dijelaskan oleh Responsiveness dan Reliability, sedangkan 88,1% variasi Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan dapat dijelaskan oleh Responsiveness, Reliability, dan Kepuasan Jamaah. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa Reliability merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan jamaah sekaligus membentuk persepsi positif terhadap kinerja finansial perusahaan. Oleh karena itu, Travel Surur Assafar Indonesia perlu memprioritaskan peningkatan konsistensi dan keandalan pelayanan, disertai dengan peningkatan responsivitas petugas, guna memperkuat kepuasan jamaah serta persepsi positif terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci: Responsiveness, Reliability, Kepuasan Jamaah, Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan, PLS-SEM.

ABSTRACT

This study aims to analyze and empirically examine the effects of Responsiveness and Reliability on the Perceived Financial Performance of the Company, with Pilgrim Satisfaction serving as an intervening variable among the customers of Travel Surur Assafar Indonesia. The study employed a quantitative research approach using a survey method. The population consisted of all pilgrims who had performed Umrah through Travel Surur Assafar Indonesia during the 2025–2026 period. A total of 133 respondents were selected using a purposive sampling technique. Data were collected through structured questionnaires using a five-point Likert scale. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4.0 software.

The results indicate that: (1) Responsiveness has no significant effect on Pilgrim Satisfaction ($\beta = -0.002$; $t = 0.016$; $p = 0.987$); (2) Responsiveness has a positive and significant effect on the Perceived Financial Performance of the Company ($\beta = 0.257$; $t = 2.954$; $p = 0.003$); (3) Reliability has a positive and significant effect on Pilgrim Satisfaction ($\beta = 0.915$; $t = 10.111$; $p < 0.001$); (4) Reliability has a positive and significant effect on the Perceived Financial Performance of the Company ($\beta = 0.366$; $t = 2.240$; $p = 0.025$); (5) Pilgrim Satisfaction has a positive and significant effect on the Perceived Financial Performance of the Company ($\beta = 0.282$; $t = 1.979$; $p = 0.048$); (6) Pilgrim Satisfaction does not mediate the relationship between Responsiveness and the Perceived Financial Performance of the Company ($\beta = -0.000$; $t = 0.015$; $p = 0.988$); and (7) Pilgrim Satisfaction significantly mediates the relationship between Reliability and the Perceived Financial Performance of the Company ($\beta = 0.258$; $t = 2.014$; $p = 0.044$). The coefficient of determination (R^2) indicates that 71.9% of the variance in Pilgrim Satisfaction is explained by Responsiveness and Reliability, while 88.1% of the variance in the Perceived Financial Performance of the Company is explained by Responsiveness, Reliability, and Pilgrim Satisfaction. The findings reveal that Reliability is the most dominant factor in enhancing pilgrim satisfaction and shaping positive perceptions of the company's financial performance. Therefore, Travel Surur Assafar Indonesia should prioritize improving service reliability while maintaining responsiveness to strengthen pilgrim satisfaction and foster more favorable perceptions of the company's financial performance.

Keywords: Responsiveness, Reliability, Pilgrim Satisfaction, Perceived Financial Performance of the Company, PLS-SEM.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi guru terbaik dan menjadi suri tauladan bagi umat Islam diseluruh dunia.

Penelitian dengan judul Pengaruh Responsiveness dan Reliability terhadap Persepsi Kinerja Perusahaan melalui Kepuasan Jamaah Umrah (Studi pada Travel Surur Assafar), ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan dalam penelitian ini. Dalam proses penulisannya, tentu penulis dibantu oleh banyak pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
2. Ibu Dr. Christina Ekawati, SE, MM selaku ketua jurusan Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
3. Bapak Dr. Aries Zuswana, SH, MM, MH selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai.

4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Pihak Travel Surur Assafar yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian
7. Seluruh responden (jamaah umrah) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Ayahanda Nawawi (Alm) dan H. Kusnadi, Ibunda Hj. Marnasih dan Ibunda Iva Latifah Bahar, Istri Tercinta Shoifatul Shoimah, Ananda Muhammad Ahnaf Al Mufarid, Muhammad Ahsan Mufid, dan Hafidzah Al Thafunnida terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga, doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tesis ini dengan baik.
9. Semua teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan tesis ini.

Terlepas dari semuanya penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan, dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Depok, Juli 2026

Penulis,

Andri

NIM: 61101024100211

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	23
1.3 Batasan Masalah	25
1.4 Rumusan Masalah.....	27
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	28
1.5.1 Maksud Penelitian.....	28
1.5.2 Tujuan Penelitian	31
1.5.3 Manfaat Penelitian	33
1.5.4 Signifikansi dan Kebaruan Penelitian	34
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	38
2.1 Landasan Teori	38
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	38

2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa	50
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	54
2.1.2.2 Pemasaran Jasa Pada Industri Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah	56
2.1.3 Kualitas Pelayanan (Service Quality)	59
2.1.3.1 Evolusi Konsep Kualitas Pelayanan.....	62
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	65
2.1.3.3 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Modern.....	69
2.1.3.4 Kualitas Pelayanan dalam Industri Travel Umrah	73
2.1.4 Responsiveness (Daya Tanggap)	77
2.1.4.1 Peran Responsiveness dalam Kualitas Pelayanan	82
2.1.4.2 Responsiveness dalam Industri Travel Umrah	86
2.1.4.3 Indikator Responsiveness	90
2.1.5 Reliability (Keandalan)	94
2.1.5.1 Peran Reliability dalam Kualitas Pelayanan	98
2.1.5.2 Reliability dalam Industri Travel Umrah	102
2.1.5.3 Indikator Reliability	107
2.1.6 Kepuasan Jamaah	112
2.1.6.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah.....	115
2.1.6.2 Kepuasan Jamaah dalam Travel Umrah	120
2.1.6.3 Indikator Kepuasan Jamaah.....	123
2.1.7 Kinerja Finansial Perusahaan	129
2.1.7.1 Kinerja Finansial Perusahaan dalam Perspektif Manajemen Pemasaran	136
2.1.7.2 Kinerja Finansial Pada Industri Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.....	143

2.1.7.3 Indikator Kinerja Finansial Perusahaan	150
2.2 Penelitian Terdahulu	154
2.3 Kerangka Pemikiran	164
2.4 Hipotesis	167
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	169
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	169
3.2 Desain dan Pendekatan Penelitian	171
3.3 Unit Analisis Data.....	175
3.3.1 Populasi.....	178
3.3.2 Sampel.....	180
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	182
3.5 Definisi Operasional Variabel	188
3.5.1 Variabel Bebas (Independent Variable)	188
3.5.2 Variabel Mediasi (Intervening Variable)	194
3.5.3 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	199
3.6 Teknik Analisis Data	206
3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran (Uji Measurement Model/ Outer Model).....	208
3.6.1.1 Convergent Validity.....	209
3.6.1.2 Validitas Diskriminan (Discriminan Validity)	210
3.6.1.3 Construct Reliability (Uji Reliabilitas).....	211
3.6.1.4 Validitas Model Fit	213
3.6.2 Uji Inner Model.....	214
3.6.2.1 R Square (R^2).....	214

3.6.3 Uji Hipotesis	215
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	217
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	217
4.1.1 Profil Travel Surur Assafar Indonesia.....	217
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	219
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	220
4.1.4 Budaya Pelayanan Perusahaan	222
4.2 Karakteristik Responden.....	223
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	224
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	225
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	227
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	229
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Keberangkatan.....	231
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	232
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Responsiveness	233
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Reliability	237
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Jamaah (Z).....	242
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan (Z)	248
4.4 Analisis Data.....	253
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Measurement Model/Outer Model).....	254
4.4.1.1 Uji Convergent Validity	255
4.4.2 Uji Structural Model (Inner Model).....	279
4.4.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)	280

4.4.2.2 Ukuran Efek (Effect Size/ f^2)	281
4.4.2.3 Pengujian Hipotesis (Bootstrapping).....	284
4.4.2.3.1 Direct Effect (Path Coefficient).....	285
4.4.2.3.2 Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	288
4.5 Pembahasan Hipotesis	291
4.6 Sintesis Hasil Penelitian	317
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP	322
5.1 KESIMPULAN.....	322
5.2 Implikasi Penelitian	325
5.2.1 Implikasi Teoritis	326
5.2.2 Implikasi Praktis	328
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	331
5.4 Saran	333
5.4.1 Saran bagi Travel Surur Assafar Indonesia.....	334
5.4.2 Saran bagi Pengelola dan Petugas Pelayanan Umrah	336
5.4.3 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	337
DAFTAR PUSTAKA.....	338
Lampiran 1:	341

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Keberangkatan dan Jumlah Jamaah Travel Surur Assafar Indonesia Periode Juli 2025–Februari 2026.....	5
Tabel 1.2 Tingkat Retensi Jamaah Travel Surur Assafar Indonesia	8
Tabel 1.3 Target Pertumbuhan Bisnis Travel Surur Assafar Indonesia.....	11
Tabel 1.4 Aktivitas Digital Marketing Travel Surur Assafar Indonesia	14
Tabel 1.5 Proses Pelayanan Jamaah Travel Surur Assafar Indonesia.....	16
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	155
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	171
Tabel 4.1 Profil Singkat Travel Surur Assafar Indonesia	219
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	224
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	225
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	227
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	229
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Keberangkatan.....	231
Tabel 4.7 Item Pertanyaan Variabel Responsiveness (X1).....	234
Tabel 4.8 Item Pertanyaan Variabel Reliability (X2)	238
Tabel 4.9 Item Pertanyaan Variabel Reliability (X2)	242
Tabel 4.10 Item Pertanyaan Variabel Reliability (Y)	248
Tabel 4.11 Outer Loading Putaran Pertama	257
Tabel 4.12 Indikator yang Dieliminasi pada Putaran Pertama.....	261
Tabel 4.13 Outer Loading Putaran Kedua	262
Tabel 4.14 Reliability Konstruk dan AVE Putaran kedua	267

Tabel 4.15 Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT) Putaran Kedua	269
Tabel 4.16 Kriteria Fornell–Larcker Putaran Kedua.....	272
Tabel 4.17 Cross Loading Putaran Kedua	274
Tabel 4.18 R-Square Putaran 2	280
Tabel 4.19 Nilai Effect Size (f^2).....	282
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Direct Effect (Path Coefficient).....	286
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Indirect Effect	289

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	167
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Surur Rahmatul Hidayah	221
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	224
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	226
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	228
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	230
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Keberangkatan.....	231
Gambar 4.7 Target Capaian Responden Variabel Responsiveness (X1).....	233
Gambar 4.8 Target Capaian Responden Variabel Reliability (X2)	237
Gambar 4.9 Target Capaian Responden Variabel Kepuasan Jamaah (Z).....	242
Gambar 4.10 Target Capaian Responden Variabel Persepsi Kinerja Finansial Perusahaan (Y).....	248
Gambar 4.11 Model Variable Laten Yang Akan Dianalisis	254
Gambar 4.12 Model Pengukuran (Outer Model) Putaran Pertama.....	257
Gambar 4.13 Model Pengukuran (Outer Model) Putaran Kedua	262
Gambar 4.14 Inner Model	279
Gambar 4.15 Uji Hipotesis.....	284

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden
Lampiran 3	Rekapitulasi Distribusi Jawaban
Lampiran 4	Rekapitulasi Total Skor Mean TCR
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Uji Discriminant Validity
Lampiran 7	Hasil Uji Inner Model dan Hipotesis
Lampiran 8	Validasi Hasil Temuan dan Pembahasan Hipotesis
Lampiran 9	Surat Pengantar Permohonan Melakukan Penelitian Untuk Tesis
Lampiran 10	Surat Balasan Penelitian