

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
JAMAAH UMRAH PADA AL MA'WA NU TOUR DAN
TRAVEL CILACAP



Oleh:
Muhamad Ikmal Fasya
NIM 212321055

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
JAMAAH UMRAH PADA AL MA'WA NU TOUR DAN
TRAVEL CILACAP

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar strata satu (S-1)
pada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh:
Muhamad Ikmal Fasya
NIM 212321055

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
2026

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JAMAAH UMRAH
PADA AL MA'WA NU TOUR DAN TRAVEL CILACAP

Oleh:

Muhamad Ikmal Fasya

NIM 212321055

Diajukan untuk ujian Sidang Skripsi Pada Tanggal : 01 Juli 2026

Pembimbing I



Hakim, S.E., M.M.

NIDN. 0631128903

Pembimbing II



Syafi'ah, SP., M.M.

NIDN. 0017108405

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JAMAAH UMRAH
PADA AL MA'WA NU TOUR DAN TRAVEL CILACAP

Oleh :
MUHAMAD IKMAL FASYA
NIM. 212321055

Disetujui dan Disahkan :

- | | | | |
|---|---|--------------------|---|
| 1 | Hatta Setiabudhi, S.E., M.Ak.
NIDN. 0631128201 | Penguji I/Penilai | () |
| 2 | Suwono, S.E., M.Si.
NIDN. 0630106503 | Penguji II/Penilai | () |

Mengetahui,
Ketua Program Study Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali


Hatta Setiabudhi, S.E., M.Ak.
NIDN. 0631128201

NOTA PEMBIMBING

Kepada Yth.
Ketua Program Study Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al
Ghazali
Di Cilacap
Banyumas, 02 Maret 2026

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, memberi arahan, dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi dari saudara:

Nama : MUHAMAD IKMAL FASYA
NIM : 212321055
Fakultas/ Prodi : Ekonomi/ Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jamaah Umrah pada Al Ma'wa NU Tour dan Travel Cilacap

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Sidang. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Banyumas, 02 Maret 2026

Pembimbing I



Pembimbing II



NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama
Al-Ghazali
Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Muhamad Ikmal Fasya

NIM : 212321055

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jamaah Umrah pada Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Banyumas, 15 Juli 2026
Konsultan



Hatta Setiabudhi, S.E., M.Ak.

NIDN. 0631128201

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Ikmal Fasya

NIM : 212321055

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Banyumas, 15 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Muhamad Ikmal Fasya

NIM. 212321055

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah banyak memberikan karunia rezeki, kesehatan, dan sebagainya kepada kita semua, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Orang tua dan Keluarga tercinta,

Yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti, baik secara moril maupun materil, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Bapak/Ibu Dosen Pembimbing,

Yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.

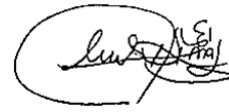
Seluruh dosen dan civitas akademika Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan selama penulis menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Teman-teman seperjuangan,

Yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan dalam suka maupun duka selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Serta semua pihak tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi hasil karya saya ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Banyumas, 28 Februari 2026

A handwritten signature in black ink, enclosed within an oval shape. The signature is stylized and appears to read 'Muhamad Ikmal Fasya'.

Muhamad Ikmal Fasya

NIM. 212321055

MOTTO

“Kesehatan merupakan fondasi perjuangan, cobaan hidup merupakan bagian dari perjalanan dan keberanian untuk tetap tidak menyerah”

“Sehat untuk bersyukur, diuji untuk belajar, dan bangkit untuk bertumbuh”

“Melalui pendidikan, manusia belajar menjaga Kesehatan; melalui cobaan hidup, manusia belajar mensyukuri”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kepada hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan karunia, kesehatan, rezeki, dan sebagainya kepada kita semua. sehingga skripsi saya ini yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jamaah Umrah pada Al Ma’wa NU Tour & Travel di Cilacap (Study Kasus Al Ma’wa NU Tour & Travel Cilacap)” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Study Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ahmad Luthfi Hamidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
2. Ibu Dr. Mutia Pamikatsih, M.E.Sy. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
3. Bapak Hatta Setiabudhi, M.Ak. selaku Ketua Program Study Manajemen sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, saran, kritik, dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan dan penyempurnaan skripsi.

4. Bapak Hakim, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Syafi'ah, SP., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Suwono, M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, saran, kritik, dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan dan penyempurnaan skripsi.
7. Bapak serta Ibu dosen Program Study Manajemen yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan, serta seluruh staff dan pegawai Fakultas Ekonomi yang telah memberikan fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman saya Faisal Burhani, Ika Anisatun Khasanah, Asikin, Widyatul Ulya, Nur Azizah, Rahayu Endah Lestari, Fitria Fiat Aliyaningsih, yang telah menemani saya dari awal perkuliahan di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap hingga sekarang yang telah menyelesaikan penelitian saya ini.
9. Dan juga tak lupa kepada Fathus Surur salah satu saudara sepupu di keluarga saya, yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan doanya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

11. Serta tidak lupa lagi sangat berterima kasih kepada program Beasiswa NU telah membantu meringankan biaya pendidikan yang selama ini ditempuh.

Banyumas, 15 Juli 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, enclosed within an oval shape. The signature appears to be 'Muhamad Ikmal Fasya'.

Muhamad Ikmal Fasya

NIM. 212321055

ABSTRAK

Penelitian skripsi ini mengkaji pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di kalangan jamaah Umrah yang sebelumnya telah menggunakan jasa Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap. Citra merek dan kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, mendorong jamaah yang telah memiliki pengalaman sebelumnya dengan layanan Umrah, Haji, dan wisata religi dari agen tersebut untuk terus menggunakan jasanya dan merekomendasikannya kepada calon jamaah lain yang belum pernah menggunakan jasa agen perjalanan tersebut.

Studi ini menggunakan metodologi survei kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada alumni jamaah Umrah yang sebelumnya telah menggunakan jasa agen perjalanan tersebut, dengan bantuan staf Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang awalnya menghasilkan sampel target sebanyak 43 responden. Pada akhirnya, peneliti berhasil mengumpulkan dan memasukkan data kuesioner dari alumni jamaah Umrah Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

Hasil uji t menunjukkan bahwa citra merek ditolak dan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sebaliknya, kualitas layanan diterima dan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, ketika dianalisis secara simultan, kedua variabel tersebut tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas jamaah Umrah.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This thesis research examines the influence of brand image and service quality on customer loyalty among Umrah pilgrims who have previously used the services of Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap. Brand image and service quality are important factors in building customer trust and loyalty, encouraging pilgrims who have had previous experience with the agency's Umrah, Hajj, and religious tourism services to continue using its services and recommend them to other prospective pilgrims who have never used the services of the travel agency.

This study employs a quantitative survey methodology. Data were collected through questionnaires distributed to alumni of Umrah pilgrims who had previously used the services of the travel agency, with the assistance of the staff of Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap. The sample was determined using the Slovin formula, which initially resulted in a target sample of 43 respondents. Ultimately, the researcher successfully collected and entered questionnaire data from alumni of Umrah pilgrims of Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.

The results of the t-test indicate that brand image was rejected and did not have a positive and significant effect on customer loyalty. In contrast, service quality was accepted and had a positive and significant effect on customer loyalty. However, when analyzed simultaneously, the two variables did not have a significant effect on the loyalty of Umrah pilgrims.

Keyword: Brand Image, Service Quality, and Costumer Loyalty

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
NOTA KONSULTAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
F. Aspek yang Diteliti.....	Error! Bookmark not defined.
G. Batasan Waktu dan Tempat	Error! Bookmark not defined.
H. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	Error! Bookmark not defined.

- a. Pengertian Citra Merek (*Brand Image*) **Error! Bookmark not defined.**
- b. Hubungan Citra merek dengan Loyalitas pelanggan .. **Error! Bookmark not defined.**
2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) **Error! Bookmark not defined.**
 - 1) Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) . **Error! Bookmark not defined.**
 - 2) Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
3. Loyalitas Pelanggan (*Costumer Loyalty*) **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Pengertian Loyalitas Pelanggan (*Costumer Loyalty*) .. **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas pelanggan (*Costumer Loyalty*) **Error! Bookmark not defined.**
- B. Indikator Variabel **Error! Bookmark not defined.**
 1. Indikator Citra Merek (*Brand Image*) **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Keunggulan Merek (*Brand Superiority*) **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Keunikan Merek (*Brand Uniqueness*) **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Citra Kantor (*Office Image*) **Error! Bookmark not defined.**
 2. Indikator Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*) **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Bukti Fisik (*Tangibless*) **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Keandalan (*Reliability*) **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Ketanggapan (*Responsiveness*) **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Jaminan/Kepastian (*Assurance*) **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Perhatian (*Empathi*) **Error! Bookmark not defined.**
 3. Loyalitas pelanggan (*Costumer Loyalty*) **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Pembelian Ulang (*Repeat Purchase*) . **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Kesetiaan (*Retention*) **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Rekomendasi (*Referrals*) **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Promosi Sukarela (*Advocacy*) **Error! Bookmark not defined.**

e. Preferensi Merek (<i>Preference</i>).....	Error! Bookmark not defined.
C. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
D. Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
F. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
6. Study Kepustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1. Konseptual Variabel	Error! Bookmark not defined.
2. Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
a. Operasional	Error! Bookmark not defined.
b. Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
a. Variabel X1 – Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	Error! Bookmark not defined.
b. Variabel X2 – kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) ...	Error! Bookmark not defined.
c. Variabel Y – Loyalitas Pelanggan (<i>Loyalty Costumer</i>)	Error! Bookmark not defined.
D. Korelasi Indikator Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

a.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
d.	Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Hipotesis Regresi	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji t (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji F (Simultan/bersamaan).....	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji Koefisien Determinasi / R^2 (R Square)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Gambaran Umum Al Ma'wa NU Tour dan Travel Cilacap	Error! Bookmark not defined.
2.	Gambaran Responden	Error! Bookmark not defined.
B.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Uji Hipotesis Regresi.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.
BIODATA PENULIS		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Ciri-ciri Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 Karakteristik Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 (X1) Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 (X2) Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 (Y) Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Skala Penilaian Dalam Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
<i>Tabel 9 Rincian Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner ...</i>	Error! Bookmark not defined.
Table 10 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Table 11 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Table 13 Keterangan Reliabel	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 Peta Kantor NU Cilacap	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Pengiriman dan Penyebaran Kuesioner .. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Gedung Al Ma'wa NU Tour dan Travel Cilacap **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan **Error! Bookmark not defined.**

