

**NIAT PELANGGAN UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI JASA  
UMRAH ARWINDA TOUR & TRAVEL**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada  
Program Studi Magister Manajemen**



**oleh  
WINDA TRISNANDAWATI  
NIM: 041524353008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2019**

### PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya, (Winda Trisnandawati, 041524353008), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 29 Januari 2020



Winda Trisnandawati

NIM.: 041524353008

## DECLARATION

I, (Winda Trisnandawati, 041524353008-MM), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made by my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance to prevailing norms and regulations in the Airlangga University.

Surabaya, 29 January 2020

Declared by,



Winda Trisnandawati  
NIM. 041524353008

## LEMBAR PENGESAHAN

### NIAT PELANGGAN UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI JASA UMRAH ARWINDA TOUR & TRAVEL

oleh

Winda Trisnandawati

NIM: 041524353008

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal  
29 Januari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

#### Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si.  
NIP. 196905181993032001  
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Gancar Candra Premananto, M.Si.  
NIP. 197407221999031001  
(Dosen Penguji I)
3. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si.  
NIP. 197503232006042001  
(Dosen Penguji II)
4. Dr. Sri Hartini, SE., M.Si.  
NIP. 196510251992032001  
(Dosen Penguji III)

#### Tanda Tangan:



Surabaya, 29 Januari 2020  
Koordinator Program Studi,



  
**Dr. Gancar Candra Premananto, M.Si.**  
NIP. 197407221999031001

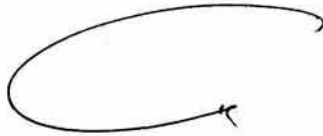
**NIAT PELANGGAN UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI  
JASA UMRAH ARWINDA TOUR & TRAVEL**

Diajukan oleh

Winda Trisnandawati  
NIM: 041524353008

Telah disetujui oleh:

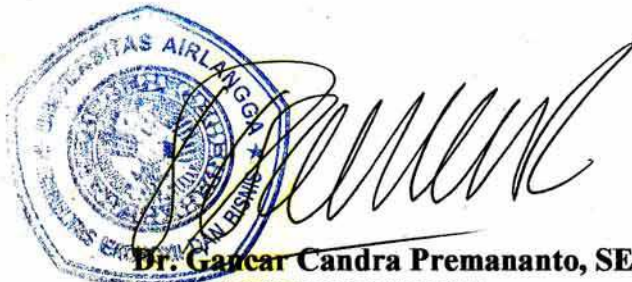
Pembimbing Utama,



**Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si.**  
NIP. 196905181993032001

Tanggal: 29 Januari 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



**Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si.**  
NIP. 197407221999031001

Tanggal: 29 Januari 2020

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. karena atas segala rahmatNya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir penulisan Tesis dengan judul “Niat Pelanggan Untuk Menggunakan Kembali Jasa Umrah Arwinda Tour & Travel” sebagai salah satu prasyarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tesis ini, baik dari segi materi penelitian maupun teknik penulisannya. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh penulis. Proses penulisan Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, dengan segala hormat penulis mengucapkan beribu terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena atas segala anugerah dan karunia-Nya Tesis ini dapat terselesaikan. Terima kasih selalu atas segala hal luar biasa yang telah diberikan hingga detik ini.
2. Dr.Gancar Candra Premananto, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Prof.Dr.Tanti Handriana, SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dengan sabar dan tulus untuk memberikan arahan pada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

4. Bapak Dr.Gancar Candra Premananto, M.Si. , Ibu Dr. Sri Hartini, SE., M.Si., dan Ibu Masmira Kurniawati, SE., M.Si selaku Dosen Penguji Tesis yang telah memberikan masukan untuk kesempurnaan perbaikan Tesis ini.
5. Suami Penulis, yang sangat sabar Alqarana Pitra Adhitiya, S.H. yang selalu mendampingi dengan sabar serta memberikan dukungan, arahan dan nasehat kepada penulis agar dapat segera menyelesaikan Tesis ini, Terima kasih Suami ku Tercinta.
6. Kedua orang tua Penulis yang sangat luar biasa, Drs. Sutrisno Handoyo, S.E. dan Ida Swandayanti, S.H. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, kesabaran, ketulusan, semangat, motivasi, dan doa yang tak pernah habis diberikan kepada penulis sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. I love you forever, Mom and Dad.
7. Ibu Mertua Supartina, S.pd yang selalu mendoakan penulis, Terima Kasih Ibu ku Tersayang.
8. Anakku Tersayang Felishaanaz Hifza Alqarana ( Calon Dokter Anak) dalam kandungan sudah ikut perkuliahan S2 dan yang selalu membuat semangat mamanya untuk segera lulus. Semoga Adek Hifza bisa mengejar ilmu lebih tinggi lagi dari mama dan papanya.
9. Adikku Andrian Trisnandaputra, S.A. & Yasmin Adinda Putri, S.E. Terima kasih atas segala bantuan, nasihat, semangat, doa, dan kebersamaan selama ini.
10. Mbak Rika, Mas anang, Mas Andra , Mbak Fiya, dan Mimo Terima Kasih atas semangat dan Doanya selama ini.

- 11 Sahabat-sahabat keren yang membuat bangku kuliah terasa sangat berwarna Angkatan 46 MM Unair, khususnya Tim Bahagia kelas 46ASore, Pak Rachmad, Mas Miko, Mba Dewi, Mas Nadhar, Mas Pram, Mas Gilang, Mas Arys, Bang Ipul, Abie, Eva, Eryca, Lelys, Eta, Kiko, Ocha, Mbak Rully. Terima kasih atas hari-hari yang penuh makna selama masa perkuliahan.
- 12 Teman dan Team ARWINDA TOUR yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya kepada Penulis yaitu Pakde , ilda, Yoan , Nora, Irvan, Hisbul, Heri dan Crew TL ARWINDA TOUR semua. Terima kasih ya gaes.
- 13 Mas Denis yang ikut serta memberikan ilmunya ,semangat dan dorongan kepada penulis untuk dapat segera menyelesaikan Tesis ini.
- 14 Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
- 15 Seluruh Staf dan Karyawan MM Unair, Mba Rita, Mba Ida, Mba Rizka, Mba Tiwi, serta seluruh tim yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam pengurusan administratif mulai dari masa perkuliahan hingga terselesaikannya Tesis ini.
- 16 Staff Akademik, Kemahasiswaan, Departemen Magister Manajemen, Kopmep, Kopma, Bursa, Ruang Baca, dan Perpustakaan atas bantuannya selama ini.



- 17 Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu namun mempunyai peran dalam membantu dalam terselesaikannya Tesis ini.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan penulisan Tesis ini semoga diberikan balasan dan rahmat oleh Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 29 Januari 2020

Penulis,

Winda Trisnandawati