

ABSTRAK

Ariq Syauqi Maulana (1204070017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemaah Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Noor Abika Tours”

Masyarakat muslim di Indonesia membutuhkan suatu kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh travel atau PPIU dan apa pengaruhnya dari sebuah tingkat kepuasan jemaah yang diberikan oleh penyelenggara ibadah umrah. Pada dasarnya produk dari sebuah perusahaan travel atau PPIU adalah sebuah jasa, karena perusahaan menawarkan atau memasarkan sebuah jasa yang berupa pelayanan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan jemaah ibadah umrah reguler pada PPIU Noor Abika Tours, untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah ibadah umrah reguler pada PPIU Noor Abika Tours, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah ibadah umrah reguler pada PPIU Noor Abika Tours.

Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori dari Zeithaml, terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati..

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, dengan cara meneliti pada populasi atau sampel tertentu, proses pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan proses analisis data bersifat statistik. dengan populasi 333 dengan sampel 15% dari populasi yaitu 51 jemaah.

Hasil penelitian diketahui Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PPIU Noor Abika Tours , dapat disimpulkan bahwa rata-rata 54% jemaah PPIU Noor Abika Tours menilai bahwa lembaga ini telah memberikan kualitas pelayanan yang sangat tinggi kepada mereka. Selain itu, tingkat kepuasan jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diterima mencapai 48%. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah di PPIU Noor Abika Tours dapat dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 6,88, yang lebih besar dari t-tabel yang sebesar 1,676. Selain itu, nilai signifikansi (probabilitas) sebesar 0,000 juga menunjukkan bahwa ini kurang dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang diterima menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah. Selain itu, koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai sebesar 0,49 setara dengan 49%, yang berarti bahwa 49% perubahan dalam variabel kepuasan jemaah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan 51% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan Jemaah, Pengaruh