

ABSTRAK

Meliani Sri Rahayu: “*Pengaruh Kualitas Pembimbing Umrah Terhadap Rebuying Intention di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dagowisata Internasional*”

Dalam sebuah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pasti memiliki pembimbing. Kemudian, Banyaknya peminat saat ini untuk menjadi pembimbing umrah cukup besar. Adanya keberadaan pembimbing di PPIU Dagowisata Internasional membuat peneliti penasaran akan dampak yang dihasilkannya dalam sebuah PPIU. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *rebuying intention* sebagai tolak ukur posisi keberadaan pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembimbing terhadap *rebuying intention* Jemaah PPIU Dagowisata Internasional secara parsial. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan (*servqual*) Parasuraman dengan *rebuying intention* Ferdinand yang berkaitan pada kualitas pelayanan pada loyalitas Jemaah terhadap PPIU Dagowisata Internasional.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu jemaah *rebuying intention* PPIU Dagowisata keberangkatan umrah tahun 2023-2024. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 59 responden yang diambil menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi R^2 , selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji T) menggunakan alat bantu *software* SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (*servqual*) pembimbing terhadap *rebuying intention* jemaah secara parsial, dilihat dari hasil analisis $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,741 > 1,672$ menunjukkan hipotesis alternatif (H1) diterima. Hasil analisis koefisien determinasinya sebesar 0,283 atau (28,3%). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh rendah terhadap *rebuying intention* jemaah PPIU Dagowisata Internasional.

Kata kunci: Jemaah, kualitas pelayanan (*servqual*), *rebuying intention*, dan pembimbing.