

## ABSTRAK

**Sipa Sofiyatul Azizah:** Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Tahun 2025 (Penelitian di PT Akbar Ghani Wisata Kota Depok).

Memberikan pelayanan yang terbaik sudah seharusnya dilakukan oleh perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa guna untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika keadaan yang dicapai sesuai dengan harapan dan keinginan. Dengan menerapkan pelayanan prima perusahaan dapat menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga mencapai kepuasan di hati mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan jemaah umrah di PT Akbar Ghani Wisata Kota Depok tahun 2025 dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan jemaah umrah di PT Akbar Ghani Wisata Kota Depok tahun 2025. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana. Adapun paradigma dalam penelitian kuantitatif ini berlandaskan pada paradigma positivisme. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 66 jemaah umrah tahun 2025 yang memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan jemaah sebesar 62,7% sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan jemaah sebesar 0,9. Dapat diartikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan jemaah umrah akan semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya.

Indikator-indikator pelayanan prima menurut Zulkarnain dan Sumarsono (2018) yaitu sikap, perhatian dan tindakan, terbukti menjadi elemen penting dalam menciptakan layanan yang unggul. Selain itu, tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan PT Akbar Ghani Wisata tergolong tinggi dengan rata-rata kepuasan mencapai 89,1%. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019), yang menyatakan bahwa terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian harapan, keinginan untuk melakukan pembelian ulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan.

**Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Jemaah**