

ABSTRAK

Labuda Salva Parend: “Pengaruh Kualitas Layanan Akomodasi Paket Umrah Resmi Harga Backpacker terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah (Penelitian di PT Dago Wisata Internasional pada Periode Desember Tahun 2024)”

Dalam beberapa tahun terakhir, fenomena minat masyarakat terhadap perjalanan umrah dengan harga terjangkau mengalami peningkatan yang signifikan. Tren ini memunculkan segmen baru yaitu paket umrah resmi harga *backpacker* yang menawarkan biaya lebih rendah namun tetap harus menjamin kenyamanan dan kelancaran ibadah. Salah satu aspek layanan yang sangat berpengaruh dalam perjalanan umrah adalah akomodasi, karena fasilitas tempat tinggal selama di tanah suci menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan jemaah.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akomodasi terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di PT Dago Wisata Internasional pada Periode Desember Tahun 2024. Fokus penelitian ini adalah menjawab pertanyaan sejauh mana dimensi layanan akomodasi seperti kenyamanan, kebersihan, lokasi yang strategis, dan pelayanan mempengaruhi persepsi puas atau tidak puasanya jemaah terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Secara teori, penelitian ini mengacu pada model Servqual dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Selain itu, kepuasan jemaah diukur berdasarkan teori kepuasan pelanggan melalui dimensi harapan, persepsi layanan yang diterima, konfirmasi atau diskonfirmasi, dan perilaku mengeluh.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu seluruh jemaah yang berangkat melalui PT Dago Wisata Internasional pada paket Umrah Resmi harga *Backpacker* Periode Desember 2024 berjumlah 49 orang dijadikan responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,367 dan *R Square* sebesar 0,540. Selain itu, uji korelasi Pearson menghasilkan nilai 0,735 dengan signifikansi 0,000, yang berarti terdapat hubungan kuat dan signifikan antara kualitas akomodasi dan kepuasan jemaah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas akomodasi secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan meskipun berada dalam batasan harga murah atau *backpacker*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Akomodasi, Umrah *Backpacker*