

ABSTRAK

Salsabila Nur Afifah Zainal: Hubungan Kualitas Pelayanan Umrah dengan Kepuasan Jemaah di Perciks Tours & Travel Tahun 2025

Menunaikan ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang dianjurkan atas setiap muslim bagi yang mampu, proses pelaksanaan ibadah umrah berbeda dengan haji yaitu terletak pada batasan waktunya. Untuk melakukan perjalanan ibadah umrah diperlukan travel yang bisa memberikan pelayanan jasa secara maksimal kepada setiap jemaah. Sehingga untuk mendapatkan kepuasan dari jemaah, maka travel harus memiliki karyawan profesional, saran dan prasarana yang memadai, beragam produk ditampilkan, bertanggung jawab kepada jemaah, dan memberikan informasi secara tepat dan jelas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan umrah dengan kepuasan jemaah di *percik tours & travel* pada tahun 2025. Teori yang digunakan ialah teori kualitas pelayanan metode SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Lupiyoadi dan Hamdani dan kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney.

Metode penelitian yang digunakan analisis korelasi dipilih karena mempelajari hubungan dua variabel atau lebih, yakni hubungan variasi dalam satu variabel dengan variabel lain berpijak pada masalah dan tujuan yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme. Paradigma ini menekankan bahwa pengamatan terhadap realistik, konkret, terukur serta memiliki hubungan sebab – akibat yang melahirkan valid. Pendekatan Metode kuantitatif adalah metode yang bersumber dari populasi dan sampel sebagai sumber data menggunakan alat penelitian untuk pengumpulan data yang bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan Sugiyono (2018)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, 53 konsumen menilai kualitas layanan percik tours & travel dalam kategori sedang 65,4% dan 11 konsumen menilai kualitas layanan dalam kategori tinggi ialah 13,6%. Adapun indikator tertinggi pada kualitas pelayanan nilai rata-rata indikator kualitas pelayanan yang tertinggi adalah empati (*empaty*) yaitu 1138 dengan persentase 34,07% dan yang terendah jaminan (*Asurance*) dan kepuasan jemaah menilai kepuasan jemaah di percik tours & travel dalam kategori sedang 67,9% maka dapat disimpulkan Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka variabel x kualitan pelayanan memiliki hubungan secara signifikan terhadap variabel Y dengan kategori sedang. Hal ini menunjukkan jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan ikut meningkat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Umrah, Kepuasan Jamaah, *Percik Tours&Travel*