

ABSTRAK

Andi Arung Pone Dhava Putra Kadir: ”pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Madinah Iman Wisata Tour & Travel Bojongsoang pada tahun 2024“

Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan jemaah serta menjaga keberlanjutan perusahaan jasa perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Madinah Iman Wisata Tour & Travel Bojongsoang tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian berjumlah 132 jemaah, dengan sampel sebanyak 30 responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan tertentu. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji t, serta koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel serta nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Uji asumsi klasik menunjukkan data berdistribusi normal dan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 4,288 + 0,676X$, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan jemaah. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,725 menunjukkan bahwa 72,5% variasi kepuasan jemaah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Dengan demikian, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Madinah Iman Wisata Tour & Travel Bojongsoang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan jemaah, umrah