

## ABSTRAK

### **Rahmah Fitria Dewi (1199220067): Pengaruh Kualitas Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Travel Umrah PT Sarana Sadaya**

Jemaah travel umrah PT Sarana Sadaya pada bulan Agustus dan September tahun 2022 berjumlah lebih dari dua kali lipat dibandingkan pada bulan sebelum dan setelahnya. Berdasarkan hasil wawancara bersama Pak Toni Priyana selaku *Business Department Head* beliau menyebutkan bahwa “pada dua bulan tersebut yang menjadi daya tarik jemaah adalah tidak ada lagi karantina bagi orang-orang yang baru pulang dari luar negeri dan juga ada beberapa keberangkatan yang dipending sehingga disatukan dengan keberangkatan selanjutnya yaitu pada bulan Agustus dan September”, dan mengapa pada bulan-bulan berikutnya jumlah jemaah kembali ke angka yang sama seperti pada bulan Maret 2022, beliau menjelaskan bahwa “banyak atau sedikitnya jumlah jemaah dipengaruhi salah satunya oleh jumlah ketersediaan tiket dan itu diluar kendali kami”. Akan tetapi pasti ada sebab lain yang mempengaruhi terhadap peningkatan jumlah jemaah umrah SS Travel pada bulan Agustus dan September selain sebab yang telah disebutkan. Jika hanya karena sudah tidak adanya karantina belum tentu para jemaah akan memilih SS Travel sebagai fasilitator perjalanan ibadah umrah. Latar belakang tersebut yang mendorong penulis untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan PT Sarana Sadaya terhadap kepuasan para jemaah umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan biro perjalanan ibadah umrah terhadap kepuasan jemaah umrah PT Sarana Sadaya Travel pada periode keberangkatan tahun 2022.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan: studi literatur, penyebaran kuesioner, observasi serta dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah Jemaah Umrah PT Sarana Sadaya tahun 2022, untuk menjawab penelitian ini penulis akan mengambil sampel kisaran 76 jemaah umrah periode keberangkatan tahun 2022.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berdasarkan hasil uji analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini menunjukkan hasil nilai konstanta sebesar 1,179 yang menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol atau tetap, maka kepuasan jemaah SS Travel sebesar 1,179. Koefisien regresi linier sederhana menunjukkan variabel kualitas pelayanan sebesar 0.221 Yang menandakan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah umrah PT Sarana Sadaya berbanding lurus, jika variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan jemaah SS travel sebesar 0,221 atau sebesar 22,1%.. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square yaitu 0,641= 64,1%, dapat dijelaskan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah PT Sarana Sadaya tahun 2022 sebesar 64,1%.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah, Travel Umrah