

ABSTRAK

Emil Jamilatunniswa 2024, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Penelitian Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah Al-Falah Cicalengka Tahun 2023)*.

Begitu besar minat jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah, khususnya di KBIHU Al-Falah Cicalengka menunjukkan minat jemaah yang bertambah setiap tahunnya. Oleh karena itu, KBIHU Al-Falah memberikan pelayanan yang baik bagi jemaahnya agar jemaah merasa puas dan diharapkan dapat merekomendasikan kepada orang lain atau datang kembali untuk menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah di KBIHU Al-Falah Cicalengka Tahun 2023 dan mengetahui tingkat kepuasan jemaah di KBIHU Al-Falah Cicalengka Tahun 2023. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana.

Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011) adalah seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapannya mengenai layanan yang mereka terima. Menurut Westbrook & Reilly (2012) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jemaah sebesar 37,6% sedangkan sisanya 62,4% yang dipengaruhi oleh faktor lain dan tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,351 atau 35,1%. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1%. Tingkat kepuasan jemaah umrah di KBIHU Al-Falah sebesar 88.17% dapat disimpulkan bahwa para jemaah dinyatakan sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak KBIHU Al-Falah.

Kata Kunci: Jemaah Umrah KBIHU Al-Falah, Kepuasan jemaah, Kualitas Pelayanan