

## ABSTRAK

**Cindy Utari Handayani (2024)** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Penelitian di PT. Shiddiq Amanah Kota Cimahi)*

Keberhasilan suatu perusahaan dalam memperluas jangkauannya bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi standar kualitas jasa yang telah ditetapkan sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor yang krusial. Dan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapannya. Oleh karena itu, agar PT. Shiddiq Amanah mampu bersaing dengan travel lain, maka PT. Shiddiq Amanah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PT. Shiddiq Amanah Kota Cimahi terhadap kepuasan jemaah umrah dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan suatu biro penyelenggaraan haji dan umrah, yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. Shiddiq Amanah dan melibatkan 40 jemaah yang berpartisipasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, analisis regresi linier sederhana, uji f, uji t dan uji R-square digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS menunjukkan bahwa nilai R-square sebesar 0,704.

Hasil uji f (simultan) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah umrah PT. Shiddiq Amanah Kota Cimahi. Hasil Uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan tersebut secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Shiddiq Amanah Kota Cimahi.

**Kata Kunci : Jemaah Umrah, Kota Cimahi, PT. Shiddiq Amanah**