

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadapkepuasan Konsumen Travel Umroh Dan Haji Khusus Menara Kamilah Di Tulungagung”ini di tulis oleh Diah Fitriani Elvani NIM 12402173225, jurusan ekonomi syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam, pembimbng Dr. Muhammad Aswad, M.A.

Penelitian ini di latar belakang karena perkembanga dunia usaha dari waktu ke waktu semakin tidak terbendung, Hal ini menyebabkan perusahaan perusahaan saling bersaing untuk menjadi yang utama dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka dari itu PT. Menara Kamilah harus memilki strategi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Strategi yang dapat di lakukan PT. Menara Kamilah yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan juga fasilitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah Umroh (2) untuk menguji apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah Umroh (3) untuk mengujii apakah ada pengaruh signifikan secara bersama-sama dari kualitas pelayanan dan fasiltas terhadap kepuasan jamaah Umroh

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 57 responden yaitu konsumen dari PT. Menara Kamilah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahawa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kosnumen (3) kualitas pelayanan dan faslitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The thesis with the title “ The Influence Of Service Quality And Facilities On The satisfaction Of Consumers Of Umroh And Our Hajj Specially Menara Kamilah In Tulungagung” was written by Diah Fitriani Elvani NIM 12402173225, Departemen Of Islamic Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, advisor Dr. Muhammad Aswad, M.A

This research is motivated by the development of the business world from time increasingly unstoppable, this causes companies to compete with each other to be the main one in meeting the needs and desires of consumers. Therefore PT. Menara Kamilah must have a strategy that can increase customer satisfaction. Strategies that can be done by PT. Menara Kamilah in improving the quality of services and facilities.

The purpose of this study are (1) to test whether service quality has a significant effect on the satisfaction of Umroh pilgrims (2) To test whether the facilities have a significant effect on the satisfaction of Umrah pilgrims (3) to test whether there is a jointly significant effect of the quality of service and facilities on the satisfaction of Umrah pilgrims

This research uses quantitative research method with associative research types. The sampling technique used in this study was 57 respondent, namely consumers from PT. Menara Kamilah. The data analysis method used is multiple linear regression analysis

The result of this indicate that (1) service quality have positive and significant effect on consumer satisfaction (2) facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction (3) service quality and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction

Keyword: Customer Satisfaction, Facilities, Service Quality