

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek" ini ditulis oleh Indah Fitriasari, NIM 126407212042, dengan pembimbing Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom., M.T.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Jamaah Umroh

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena dimana sekarang umroh telah berkembang seiring waktu dengan pertumbuhan jamaah yang meningkat dari tahun ke tahun, peningkatan jumlah jamaah menjadikan usaha travel sebagai peluang dalam meningkatkan pelayanan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan sehingga jamaah akan merasa puas. Ketika jamaah umroh merasa puas tentunya akan mereferensikan kepada teman dan keluarga terdekat karena fasilitasnya lengkap dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa, untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa.

Metode penelitian ini menggunakan jenis asosiatif. Sampel yang digunakan adalah *non probability* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 55 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada jamaah umroh PT. Jabal Noor Nuruttaqwa. Uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji f (simultan), uji parsial (t) serta uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi digunakan untuk menganalisis data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa.

Abstract

The thesis entitled “The Influence of Service Quality and Facility on the Satisfacion of Umrah Pilgrims at PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek” was written by Indah Fitriasari, NIM 126407212042, supervised by Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom., M.T.

Keywords: Facilities, quality of service, satisfaction, umrah pilgrims

This research is motivated by a phenomenon where now Umrah has developed over time with the growth of pilgrims increasing the number of pilgrims making the travel business an oppoturnity to improve services both in terms of facilty and service so that pilgrims will feel satisfied. When umroh pilgrims feel satisfied, of course they will refer to their closest friends and family because the facility are complete and the services provided are of high quality.

The purpose of this study is to determine the influence of service quality on the satisfaction of Umrah Pilgrims at PT. Jabal Noor Nuruttaqwa, knowing the influence of facilities on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT. Jabal Noor Nuruttaqwa, knowing the influence of service quality and facility on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT. Jabal Noor Nuruttaqwa.

The research method uses associative type. The sample used is non-probability with purposive sampling technique. The number of sample is 55 respondents, this research uses primary data obtained by distributing questionnaires to the umrah congregation of PT. Jabal Noor Nuruttaqwa. Validity tesd, reliability test, multicollinearity test, multiple linier regression analysis test, simultaneous (F) test, partial (t) test andclassical assumption test such as normality test, heteroscedasticity test and autocorrelation test are used to analysze th data.

The result of this study show that the quality of service and facilities have a significant influence on the satisfaction of Umrah Pilgrims at PT. Jabal Noor Nuruttaqwa.