

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Menara Kamilah Tulungagung” ini ditulis oleh Reni Agustina, NIM. 1860407221008, Program Studi Pariwisata Syariah, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Dengan Pembimbing Dr. Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Reputasi Perusahaan, Fasilitas, Kepuasan Jamaah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan biro perjalanan ibadah umrah yang menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan kepuasan jamaah. Kepuasan jamaah dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, harga, promosi, dan reputasi perusahaan. PT Menara Kamilah Tulungagung sebagai salah satu biro perjalanan umrah berupaya memberikan pelayanan yang profesional, namun masih ditemukan adanya perbedaan persepsi jamaah terhadap pelayanan yang diterima sehingga memengaruhi tingkat kepuasan jamaah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh secara simultan dan parsial kualitas pelayanan, harga, promosi, dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah jamaah umrah PT Menara Kamilah Tulungagung. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 26.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, promosi, dan reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung.

ABSTRACT

This thesis, titled "The Influence of Service Quality, Price, Promotion, and Company Reputation on the Satisfaction of PT Menara Kamilah Umrah Pilgrims Tulungagung" was written by Reni Agustina (Student ID: 1860407221008) from the Sharia Tourism Study Program, Department of Management, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. The research was supervised by Dr. Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Company Image, Facilities, Pilgrim Satisfaction

This research is motivated by the increasing competition among Umrah travel agencies, which compels companies to provide excellent service to enhance pilgrim satisfaction. Pilgrim satisfaction is influenced by various factors, such as service quality, price, promotion, and company reputation. Although PT Menara Kamilah Tulungagung strives to provide professional service, discrepancies in pilgrims' perceptions regarding the service received have been observed, thereby affecting satisfaction levels.

The objective of this study is to examine the simultaneous and partial effects of service quality, price, promotion, and company reputation on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT Menara Kamilah Tulungagung. This study employs a quantitative approach with an associative research design. Simple random sampling was used as the sampling technique, with Umrah pilgrims from PT Menara Kamilah Tulungagung serving as the sample. Primary data obtained through questionnaires were used for the analysis. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of the SPSS 26 software program.

The results indicate that, simultaneously, service quality, price, promotion, and company reputation have a positive and significant effect on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT Menara Kamilah Tulungagung. Individually, service quality, price, promotion, and company reputation each have a positive and significant effect on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT Menara Kamilah Tulungagung.