

Sucitra Fahmira Putri (1301361) “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah (Studi Pada PT Amanah Mulia Wisata Bandung)**”, di bawah bimbingan Hilda Monoarfa, M.Si. dan Neni Sri Wulandari, S.Pd, M.Si

ABSTRAK

Dengan menjamurnya jumlah travel umroh di Indonesia maka persaingan utama dalam bisnis ini adalah kualitas pelayanan dari setiap travel umroh kepada jemaah umroh apabila kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan konsumen maka jemaah umrah akan merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah pada PT. Amanah Mulia Wisata. Populasi pada penelitian adalah 400 jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata dengan jumlah sampel 100 responden dengan teknik *random sampling*. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *eksplanatori survey*. Metode ini bersifat kuantitatif dengan desain kausalitas. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan *SPSS 2.2 for windows*. Hasil dari penelitian ini, dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% adalah bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah dengan menyumbang presentasi sebesar 42%.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah.

Sucitra Fahmira Putri (1301361) ***“Influence The Quality of Service To The Satisfaction of Umrah Congregation (Study On PT Amanah Mulia Wisata Bandung)”*** under guidance Hilda Monoarfa, M.Si. and Neni Sri Wulandari S,Pd. M,Si

ABSTRACT

With the proliferation of the number of travel umroh in Indonesia, the main competition in this business is the quality of service from every umroh travel to the umroh congregation if the quality of service provided is according to consumer expectations then Umrah congregation will feel satisfied. This study aims to examine the effect of service quality on congregational satisfaction on PT Amanah Mulia Wisata. The population in this study were Umrah pilgrims of 400 PT Amanah Mulia Wisata with a sample of 100 respondents with random sampling technique. The method used is survey method with explanatory survey approach. This method is quantitative with the design of causality. The data analysis used is simple linear regression analysis with SPSS. The result of this study, with 95% confidence level is that simultaneously the service quality variable has positive and significant effect to congregational satisfaction by contributing 42% presentation.

Keywords: *service quality and congregational satisfaction*