

ABSTRAK

Pemberian pelayanan ataupun jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan pada jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan jamaah pada pengelola (*travel*) yang bersangkutan. Apabila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan begitu juga sebaliknya apabila pelayanan atau jasa tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa akan dipresepsikan buruk. Fenomena yang terjadi diantaranya ruang tunggu yang dinilai kurang memadai, pelayanan yang dinilai kurang sesuai, belum adanya jaminan keamanan, dan informasi yang dinilai kurang jelas. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang diberikan belum dapat meningkatkan rasa kepedulian terhadap calon jamaah umroh sehingga calon jamaah merasa pelayanan yang dirasakan baik secara fasilitas maupun perhatian belum sesuai dengan yang mereka harapkan sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh pada PT. Dago Wisata Internasional Kota Bandung. Dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh. Penelitian ini dilakukan pada PT. Dago Wisata Internasional Kota Bandung yang berlokasi di jalan Puter No. 7 Kota Bandung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner atau angket yang telah diisi oleh pelanggan jamaah umroh PT. Dago Wisata Internasional Kota Bandung sebagai responden. Pengambilan sampel sebanyak 96 orang dengan menggunakan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode teknik *sampling incidental*, metode penelitian dalam skripsi ini yaitu dengan metode deskriptif verifikatif dengan analisis yang digunakan meliputi uji Validitas, Uji reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji koefisien korelasi dan Uji koefisien Determinasi.

Hasil penelitian dengan pengujian hipotesis uji parsial (Uji t) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh pada PT. Dago Wisata Internasional Kota Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Providing good services or services to pilgrims will provide satisfaction to their pilgrims which will ultimately create congregational satisfaction with the manager (travel) concerned. If the service or services received are as expected, then the service quality is perceived as good and satisfactory and vice versa if the service or services are not as expected, the service quality will be perceived as bad. phenomena that occur include waiting rooms that are considered inadequate, services that are considered inappropriate, there is no guarantee of security, and information that is considered unclear. Based on these data, it can be concluded that the quality of services provided has not been able to increase a sense of concern for prospective Umrah pilgrims so that prospective pilgrims feel that the service they receive, both in terms of facilities and attention, is not in accordance with what they expect, thus affecting customer satisfaction.

The purpose of this research is to explain the effect of service quality on customer satisfaction of Umrah pilgrims at PT. Dago International Tourism Bandung City. Where the independent variable in this study is the quality of service and the dependent variable is Customer Satisfaction Umrah Pilgrims. This research was conducted at PT. Dago Wisata Internasional Bandung City, which is located at Jalan Puter No. 7 City of Bandung.

The data collection method used is by distributing questionnaires or questionnaires that have been filled out by customers of jamah umroh PT. Dago Wisata Internasional Bandung City as the respondent. Sampling of 96 people using the non-probability sampling technique with the incidental sampling method, the research method in this thesis is the descriptive verification method with the analysis used includes the validity test, reliability test, normality test, simple linear regression test, correlation coefficient test and Determination coefficient test.

The results of the research by testing the partial hypothesis test (t test) show that there is a significant influence between Service Quality on Customer Satisfaction of Pilgrims Umroh at PT. Dago International Tourism Bandung City.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction