

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of the quality of Hajj and Umrah services at the Arminareka Sampit travel agency. In measuring customer satisfaction there are three aspects including, employees, price and physical evidence. In Islam, good service quality is carried out not only aimed at retaining consumers or satisfying consumers but also providing good service to cloth people, indeed Allah has commanded in the Al-Qur'an Surah Luqman verses 18-19. The sample used in this study were 100 respondents. For test results, the author's analysis uses multiple linear regression with the help of SPSS v22 software. Based on the results of the F Test (Simultaneous Test) Based on the previous chapter, it is known that the value of Sig. 0.014. So the value of Sig.  $0.014 < 0.05$ , then the hypothesis is accepted in other words three independent variables, namely employees, prices and physical evidence simultaneously affect consumer satisfaction. To determine the magnitude of the influence of employees, prices and physical evidence, it can also be seen from the results of the f table value of 2.70 and the calculated f value of 3.743, the value of f arithmetic  $>$  f table, it can be said that the three variables, namely employees, prices and physical evidence, significantly provide a large contribution to the dependent variable on consumer satisfaction. It can be concluded that  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected, which means that there is a simultaneous influence between employee, price and physical evidence variables on consumer satisfaction. This shows that the influence of employee variables, prices and physical evidence greatly determine consumer satisfaction.*

**Keywords:** *Employee Effect, Price Effect, Physical Evidence, Consumer Satisfaction*

## ABSTRAK

**Abi Ahmad Noval**, 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Arminareka Haji dan Umroh Sampit*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing I Dr. H. M. Abduh, MA. Pembimbing II Restu Khaliq, MM.

**Kata Kunci:** Pengaruh Karyawan, Pengaruh Harga, Bukti Fisik, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan haji dan umroh di biro travel Arminareka Sampit. Dalam mengukur kepuasan konsumen terdapat tiga aspek diantaranya, karyawan, harga dan bukti fisik. Dalam Islam, kualitas pelayanan yang baik dilakukan tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan konsumen atau memuaskan konsumen tetapi memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain, memang sudah Allah perintahkan di dalam Al-Qur'an Surat Luqman Ayat 18-19. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Untuk hasil uji analisa penulis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *Software SPSS v22*. Berdasarkan hasil Uji F (Uji Simultan) Berdasarkan dari bab sebelumnya, diketahui nilai Sig. 0,014. Sehingga nilai Sig.  $0,014 < 0,05$ , maka hipotesis diterima dengan kata lain tiga variabel independen yaitu Karyawan, Harga dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Untuk menentukan besarnya pengaruh Karyawan, Harga dan Bukti Fisik dapat dilihat juga dari hasil nilai  $f$  tabel sebesar 2,70 dan nilai  $f$  hitung sebesar 3,743 maka nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel dapat dikatakan tiga variabel tersebut yaitu Karyawan, Harga dan Bukti fisik secara signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen terhadap Kepuasan Konsumen. Dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Karyawan, Harga dan Bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen. Ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Karyawan, Harga dan Bukti Fisik sangat menentukan Kepuasan Konsumen.