

ABSTRAK

Firman Hasby: 180104030150. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin (Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022).* Pembimbing: (I) Devi Noviyanti, SE., MM. Pembimbing: (II) Rahmi Yuningsih Puteri, MM. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. 2022.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rasa ingin tahunya penulis tentang pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin kepada jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong pada tahun 2022. Kualitas pelayanan tidak lepas dari kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa. Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak digunakan saat ini adalah model SERVQUAL (*service quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, mengetahui pengaruh secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah haji khusus yang berdomisili di Tabalong. Teknik pengumpulan datanya yaitu dengan kuesioner, wawancara, dokumentasi, serta observasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah secara simultan atau bersama-sama. Sedangkan secara parsial atau sendiri-sendiri, dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) hanya terdapat satu dimensi yang berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan jemaah, sisanya yang lain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Adapun besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah sebesar 90,1%, sisanya 9,9% dijelaskan oleh variabel atau faktor lain.