

## ABSTRAK

**MUHAMMAD RIDHATULLAH.** 220104030147. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.* Pembimbing (I): Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd. dan Pembimbing (II): Devi Noviyanti, SE., MM. Pada Program Studi S1 Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2026.

**Kata Kunci:** Dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual), Kepuasan Jamaah.

Penelitian ini dilatar belakangi PT. Hikmah Rizquna Persada adalah Perusahaan travel yang resmi beroperasi. PT. Hikmah Rizquna Persada sebagai salah satu penyelenggara umrah, menempatkan kualitas pelayanan sebagai komitmen utama. Dengan mengusung moto pelayanan sepenuh hati, amanah, serta memberikan perhatian khusus kepada jamaah penyandang disabilitas, travel ini terus berupaya menjamin kenyamanan dan kepuasan jamaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah dari sampel sebanyak 48 orang dari populasi 89 dari bulan Juli-Agustus 2025 dan menggunakan rumus slovin, data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *SPSS Versi 22*.

Hasil akhir dari penelitian ini menjelaskan bahwa item (parsial) terdapat ada tiga variabel independen yaitu *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati) yang memiliki kepuasan terhadap variabel dependen. Sementara variabel independen yang lainnya seperti *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan) tidak memiliki kepuasan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Sementara secara item (simultan) variabel independen yaitu variabel *tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) mempunyai kepuasan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Kemudian untuk item koefisien determinasi  $R^2$  (R Square) Sebesar 0,834 atau 83,4% kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dipengaruhi oleh pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan 16,6% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda dalam penelitian ini.