

## ABSTRAK

**Aulia Agustina.** 220104030012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura.* Skripsi. Pembimbing I Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd. dan Pembimbing II Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM, pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2025.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah Umrah, PT.Pancar Ni'mah Martapura.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura tahun 2024 sebanyak 625 jemaah, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan secara random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F (simultan) dengan nilai Fhitung sebesar 60,525 dan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05), yang berarti seluruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara nyata mampu meningkatkan kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Oleh karena itu, pihak perusahaan disarankan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna menjaga kepuasan dan loyalitas jemaah.