

## ABSTRAK

**Rabiatul Adawiyah.** NIM. 170103030050. *Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar*, Pembimbing: (I) Dr.Hj. Nuril Huda, M.Pd. Dan Syaipul Hadi, S.IP., MA., Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2022

**Kata kunci:** Kepuasan Jemaah , Kinerja Karyawan, Kesuksesan.

Kesuksesan sebuah travel haji dan umrah sangat tergantung pada kepuasan jemaah yang berangkat dengan travel tersebut. Salah satu travel yang ada ini adalah PT.Ma'Ali Wisata. PT.Ma'Ali Wisata setiap tahunnya memberangkatkan, hal itu apakah menunjukkan setiap tahunnya bertambah jumlahnya hal tersebut apakah itu menunjukkan kesuksesan. Serta kinerja yang diberikan oleh para karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang terkait dengan kepuasan karenanya belum diketahui secara pasti oleh karena itu perlu dilakukan penelitian.

Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kepuasan jemaah dan kinerja karyawan terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata secara Parsial (uji t), koefisien determinasi, simultan (uji f). Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh jemaah umrah yang berangkat bersama PT.Ma'Ali Wisata dan sample yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 orang responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS Versi 25.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa dari variabel kepuasan jemaah dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata dapat dilihat nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $5,605 > 3,34$ ), dan secara parsial hanya variabel kepuasan jemaah yang berpengaruh terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata dapat dilihat pada uji t dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,285 > 2,051$ ), sedangkan pada hasil Koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kepuasan jemaah dan kinerja karyawan terhadap variabel kesuksesan sebesar 29,3 % dan sisanya 70,7% dipengaruhi oleh faktor lain.