

ABSTRAK

Siti Marhamah. 210104030116. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing: H. Muhammad Mabur, Lc., M.Ag dan Sri Anafarhanah, SEI., MSI.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, Jamaah Umrah

Persaingan dalam industri jasa perjalanan umrah menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada transaksi, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan jamaah. *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi strategi penting dalam menjaga hubungan tersebut melalui pelayanan yang personal, proses pelayanan yang jelas, pemanfaatan teknologi, serta pengetahuan staf dalam memahami kebutuhan jamaah. Penerapan CRM yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan jamaah dan memperkuat kepercayaan terhadap biro perjalanan umroh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kepuasan jamaah umrah PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Kepuasan jamaah diukur melalui indikator tingkatan kepuasan, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan jamaah untuk merekomendasikan biro perjalanan umroh kepada orang lain.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 77 orang, yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel CRM terhadap kepuasan jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 ($< 0,05$). Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,714 atau 71,4%, yang menunjukkan bahwa CRM mampu menjelaskan variasi kepuasan jamaah sebesar 71,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.