

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Bumi Serambi Mekkah Padang Panjang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain eksplanatori. Data dikumpulkan dari 286 jamaah umrah sebagai responden melalui teknik sampling jenuh. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *Likert* lima poin, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda setelah model memenuhi uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah. Kualitas layanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, dengan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan komunikasi layanan.

Secara simultan, efektivitas komunikasi layanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan jamaah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan jamaah umrah tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis pelayanan, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi layanan.

Implikasi penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan serta penguatan kompetensi komunikasi petugas sebagai strategi dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah.

***Kata Kunci: efektivitas komunikasi; kualitas layanan; kepuasan jamaah; layanan umrah.***