

ABSTRAK

Skripsi oleh **Hasanathul Khairiah NIM.3621056** pada program studi **Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi** yang berjudul *Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Jasa Travel Umrah di Kota Payakumbuh*''

Pertumbuhan industri perjalanan umrah di Indonesia, khususnya di Kota Payakumbuh, telah memunculkan dinamika persaingan antar biro perjalanan dalam memberikan layanan terbaik kepada jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana preferensi masyarakat dalam memilih jasa travel umrah di Kota Payakumbuh berdasarkan berbagai pertimbangan rasional dan emosional. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap 12 informan jamaah serta beberapa pihak travel. Hasil temuan menunjukkan bahwa preferensi masyarakat sangat dipengaruhi oleh faktor kelengkapan fasilitas memiliki persentase (34.4%) dengan 11 informan, diposisi kedua faktor kepercayaan (21.9%) 7 informan, kualitas pelayanan (15.6%) 5 informan, izin resmi kemenag dan legalitas (6.2%) 2 informan, reputasi dan track record (6.2%) 2 informan, faktor keamanan (6.2%) dan harga dan budget yang memiliki presentase yaitu (9.4%) sebanyak 3 informan. Dari sekian temuan itu maka dominasi yang paling tinggi dalam penelitian ini adalah faktor kelengkapan fasilitas serta menggaris bawahi, pentingnya penelitian ini menjadikan preferensi masyarakat dalam memilih jasa travel umrah di Kota Payakumbuh sebagai bentuk pertimbangan utama oleh masyarakat dan dengan dapat terus bertahan dan bersaing, sehingga biro travel perlu berupaya meningkatkan kualitas fasilitas, memperkuat reputasi yang dipercaya, serta menegakkan transparansi dalam setiap layanan yang ditawarkan kepada masyarakat serta calon jamaah di Kota Payakumbuh

Kata Kunci: *Preferensi masyarakat, jasa travel umrah, perilaku konsumen, keputusan pembelian, Kota Payakumbuh.*