

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Manajemen Pelayanan Muthawif Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Sinai Regional Bukittinggi”** yang ditulis oleh **Zahara Rahmatullah, NIM. 3622033** Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya jumlah jamaah umrah pada PT. Sinai Regional Bukittinggi yang diikuti dengan adanya keluhan terhadap pelayanan muthawif, khususnya dalam aspek komunikasi, koordinasi, dan pendampingan selama pelaksanaan ibadah, sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan jamaah dan pelayanan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan muthawif terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Sinai Regional Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Variabel penelitiannya adalah manajemen pelayanan muthawif (X) sebagai variabel bebas dan kepuasan jamaah umrah (Y) sebagai variabel terikat. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 72 responden jamaah umrah menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal, dan laporan resmi Kementerian Agama. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 24 dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan muthawif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah dengan nilai t-hitung 7,424 lebih besar dari t-tabel 1,994 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,441 menunjukkan bahwa manajemen pelayanan muthawif memberikan kontribusi sebesar 44,1% terhadap kepuasan jamaah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik penerapan manajemen pelayanan muthawif, maka semakin tinggi tingkat kepuasan jamaah umrah pada PT. Sinai Regional Bukittinggi.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Muthawif, Kepuasan Jamaah Umrah.