

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang**”. Disusun oleh Mesiska Elvia Ningsih Nim 3622003, Program Studi S-1 Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan jamaah dalam menggunakan jasa biro perjalanan umrah. Kepuasan jamaah menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah umrah PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang dengan hasil uji t sebesar ( $0,001 < 0,05$ ). Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang dengan hasil uji t sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang dengan hasil uji t sebesar ( $0,01 < 0,05$ ).

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Jamaah**