

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH SEBAGAI PENGGUNA JASA TRAVEL HAJI DAN UMROH PT. JOE PENTHA WISATA PEKANBARU

**DINDA SURYANI**  
**11371203954**

*Penelitian ini dilakukan pada jamaah travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti Fisik memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sebagai pengguna jasa travel haji dan umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah jamaah pada periode tahun 2015-2016 sebanyak 2900 Jamaah dan sampelnya diambil dengan metode simple random sampling yaitu 97 orang jama'ah Sedangkan metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan kuesioner dan kemudian diuji dengan metode analisis data menggunakan SPSS. Analisis yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan ini maka didapatkan persamaan regresi linier yaitu bahwa yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel bukti fisik. Secara parsial bahwa masing-masing keseluruhan variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan bahwa Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 83,9%*

**Kata Kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen**