

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS PAKET IBADAH
UMRAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JEMAAH PT AMANAH
TRAVEL INDONESIA PROVINSI SUMBAR**

Adelisma Sari¹, Zulhelmi²

UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi, adelismasari2@gmail.com¹

UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi, zulhelmiainbkt@gmail.com²

Received: 1 Februari 2024	Accepted: 1 Februari 2024	Published: 5 Februari 2024
------------------------------	------------------------------	-------------------------------

ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu prioritas yang diberikan oleh perusahaan terkhususnya perusahaan yang bergerak dibidang Jasa. Hal ini, menjadi daya tarik tersendiri bagi jemaah agar dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa. Faktor fasilitas tidak kalah penting, Jemaah memilih fasilitas yang terbaik untuk digunakan maka dari itu fasilitas harus menjadi perhatian. Pihak manajemen penyedia jasa harus berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun dan melakukan berbagai strategi langkah-langkah sebagai upaya untuk dapat mewujudkan kepuasan jemaah. Tujuan dari penelitian ialah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Fasilitas Paket Ibadah Umrah terhadap tingkat Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar. Penelitian yang digunakan ialah menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner (Skala Likter) dengan sampel penelitian sebanyak 74 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisa Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F dan Uji R². Metode yang digunakan yaitu Metode Kuantitatif. Hasil penelitian yang dialukan menunjukkan bahwa, Variabel Kualitas Pelayanan, dan Variabel Fasilitas Paket Ibadah Umrah secara Parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumatera Barat. Dan secara Uji Simultan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar. **Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas Paket Ibadah Umrah, Kepuasan Jemaah

ABSTRACT

Service is one of the priorities given by companies, especially companies operating in the service sector. This is a unique attraction for the congregation, so they can feel satisfaction with the services provided by the service provider company. The facility factor is no less critical; the congregation chooses the best facilities. Therefore, facilities must be a concern. The service provider's management must make every effort to develop and carry out various strategic steps to achieve congregational satisfaction. The research aims to determine the influence of the Umrah Worship Package Facility Service Quality Variable on the level of Congregation Satisfaction at PT Amanah Travel Indonesia, West Sumatra Province. The research used a research instrument, namely a questionnaire (Likert Scale), with a research sample of 74 respondents. The data analysis techniques used are the

Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, T-test, F Test, and R2 Test. The method used is the Quantitative Method. The research results show that the Service Quality Variable and the Umrah Worship Package Facilities Variable partially influence Congregation Satisfaction at PT Amanah Travel Indonesia Area, West Sumatra Province. The Simultaneous Test also considerably influenced the level of Congregation Satisfaction of PT Amanah Travel Indonesia, West Sumatra Province.

Keywords: Service Quality, Umrah Worship Package Facilities, Congregation Satisfaction

PENDAHULUAN

Biro perjalanan haji dan umrah atau disebut dengan Travel merupakan pelayanan perjalanan ibadah umrah dan haji yang diselenggarakan oleh badan penyedia jasa yang memiliki izin penyelenggara. Pelaksanaan haji dan umrah, mengharuskan jemaah harus selektif untuk memilih penyedia jasa perjalanan umrah dan haji yang terpercaya akibat dari banyaknya travel umrah dan haji yang tidak tercatat memiliki surat izin. Oleh sebab itu, mendapatkan kepercayaan serta loyalitas jemaah perusahaan biro travel umrah dan haji bersaing agar jemaah mau untuk menggunakan jasa mereka.

Factor penting dalam penentuan kepuasan jemaah adalah Kualitas Pelayanan. Perasaan senang individu timbul akibat kesan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan perbandingan harapannya merupakan pengertian dari Kepuasan Pelanggan. Untuk mewujudkan kepuasan konsumen persepsi pelanggan harus lebih dari yang diharapkan. Langkah-langkah strategi tercipta dari kerjasama manajemen perusahaan untuk mewujudkan kepuasan para konsumennya. Terwujudnya loyalitas jemaah dan pembelian ulang untuk jasa perusahaan terkait merupakan dampak dari terciptanya kepuasan konsumen.

Prioritas utama yang diberikan suatu badan usaha kepada pelanggan khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa merupakan pengertian dari pelayanan. Hal tersebut menjadi daya tarik bagi pelanggan agar pelanggan mendapatkan kepuasan atas pelayanan diberikan oleh suatu badan usaha. Terkhusus bagi badan usaha yang bergerak dibidang travel umrah dan haji yang ditawarkan kepada jemaah adalah Pelayanan, sedangkan harapan yang muncul dari pikiran baik bagi jemaah, defenisi dari Kepuasan.

Customer service adalah kegiatan berulang yang ditujukan penyedia jasa memberikan kepuasan kepada jemaah, melalui pelayanan agar keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam KBBI dijelaskan, Pelayanan adalah bentuk untuk usaha melayani kebutuhan seseorang. Melayani ialah memberikan bantuan untuk memenuhi kebutuhannya. Hakekatnya pelayanan ialah sekumpulan kegiatan yang bersifat proses untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kegiatan pelayanan berlangsung, berulang-ulang dan menyambung keseluruhan aktivitas individu lain dalam bermasyarakat, pemenuhan kebutuhan dilakukan melalui kegiatan seseorang.

Suproyono Pekayanan, aktivitas yang dilakukan sekelompok manusia menyangkut kebutuahn publik dan menghasilkan kesan tersendiri, dengan

pelayanan Prima pelanggan akan merasa puas, pelayanan bagian hal yang memberi pengaruh menarik pelanggan agar menggunakan jasa atau produk yang dijual. Defenisi lain menyatakan service atau pelayanan adalah manfaat atau kegiatan yang diberikan dari perusahaan yang pada mulanya tidak berebentuk fisik dan tidak berakibat kepemilikan dan produk dapat atau tidak dapat dihubungkan dengan produk fisik.

Pelayanan ialah tindakan atau kegiatan yang dapat dijual oleh satu pihak kepada pihak lain, pada mulanya tidak mengakibatkan keberpihakan apapun dan tidak berwujud merupakan pendapat dari Kotler dalam Hendro dan Syamswana.

Faktor terpenting dalam bidang jasa adalah fasilitas. Seseorang akan memilih fasilitas yang terbaik untuk dapat digunakan, fasilitas merupakan sumber daya berupa fisik yang ada sebelum jasa dapat dijual kepada konsumen pendapat dari Tjiptono dalam buku Edy Haryanto. Pelayanan cenderung memperhatikan pujian, karena fasilitas di dalam usaha jasa merupakan penunjang bagi penyedia jasa untuk dapat menjual produknya.

Usaha jasa berkaitan atau berhubungan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, fasilitas harus selalu menjadi perhatian bagi para penyedia jasa. Fasilitas merupakan bagian penting untuk dapat mewujudkan tujuan untuk mempermudah usaha dalam bidang jasa, fasilitas berupa perlengkapan, ketersediaan ruangan, fasilitas penunjang dan fleksibelitas. Sedangkan Kepuasan Konsumen menurut Umar, ialah tingkatan rasa pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dan membandingkan antara apa yang dia dapatkan dan harapannya. Kemungkinan besar menjadi pelanggan tetap dalam waktu yang lama bagi seorang pelanggan jika ia mendapatkan pelayanan yang diluar ekspektasinya. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller perasaan senang dalam jiwa individu yang timbul dari membandingkan antara kesan kinerja hasil dari suatu jasa atau produk dengan sebuah harapannya.

Pelayanan bermutu memiliki peran penting membentuk Kepuasan jemaah dan loyalitas konsumen. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa maka kepuasan jemaah akan semakin baik.. Keterkaitan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pertama Tangible (bukti fisik) fasilitas yang disediakan memadai dan layak untuk digunakan. Kedua, Reliability kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Ketiga, Responsiveness kemampuan karyawan memberikan dan membantu pelayanan terbaiknya kepada konsumen secara cepat dan tepat. Keempat, assurance menumbuhkan kepercayaan dengan menciptakan keamanan untuk para pelanggan. Dan kelima, empathy perhatian yang tulus diberikan karyawan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pada observasi kepada jemaah terdapat pelayanan maksimal berupa responsiveness/daya tanggap yang diberikan oleh operasional yang mengurus operasional dan juga administrasi dari pendaftaran umrah. Pembuatan ID Cart jemaah, menginput data jemaah pada SISKOPATUH, dan mempersiapkan hal lainnya dilakukan oleh karyawan perusahaan dengan maksimal. Rentang waktu pelaksanaan umrah yaitu pada setiap bulannya dua kali keberangkatan yang memiliki jarak waktu enam hari dari keberangkatan pertama. Berikut data jemaah yang mendaftar untuk pelaksanaan umrah.

Tabel 1.Jumlah Jemaah Yang Mendaftar Umrah Pada PT Amanah travel Indonesia Provinsi Sumbar

Bulan/Tahun	Jumlah Keberangkatan Jemaah	Naik/Turun (%)
September/2022	143	-
November/2022	20	(0,86%)
Desember/2022	19	(0,05%)
Februari/2023	75	2,94%
Maret/2023	3	(0,96%)
Mei/2023	32	(9,66%)

Pada tabel 1. Jemaah yang mendaftar umrah pada PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar terjadi fluktuasi (naik/turun) jumlah jemaah yang mendaftar. Bulan September tahun 2022 jumlah jemaah yang mendaftar sebanyak 143 orang. Bulan November 2022 jemaah yang mendaftar sebanyak 20 orang dan terjadi penurunan jumlah sebesar 0,86%. Pada bulan Desember tahun 2022 jumlah jemaah yang mendaftar 19 orang, terjadi penurunan dengan persentase 0,05%, di bulan Februari tahun 2023 terjadi kenaikan jumlah jemaah yang mendaftar sebanyak 75 orang dengan persentase 2.94%. Maret tahun 2023 jumlah jemaah 3 orang dengan jumlah persentase penurunan 0,96% dan di bulan Mei terjadi kenaikan jumlah jemaah sebanyak 32 orang dengan persentase 9,66%.

Tabel 2.Fasilitas Paket Ibadah Umrah Pada PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar

Fasilitas Paket Ibadah Umrah
Fasilitas dengan harga Rp. 35.000.000; 1. Ticket Pesawat PP 2. Visa Umrah 3. Akomodasi/Hotel: Hotel Makkah Rayyana Grand Plaza dengan jarak 200 meter dari Masjid Al Haram Hotel Madinah Grand Plaza Badr Al Maqam dengan jarak 50 M dari pelantaran Masjid Nabawi 4. Bus Full AC 5. City Tour Mekkah Madinah 6. Petugas 2 (Indonesia) 1 (Arab Saudi) 7. Makan 3x Sehari 8. Air Zam Zam 5 L

9. Perlengkapan Umrah dan Manasik 10. Asuransi Kesehatan 11. Sertifikat Umrah

Tabel 2. Paket ibadah umrah dibandrol dengan harga RP. 35.000.000 dengan fasilitas Ticket Pesawat PP, Visa Umrah, Akomodasi/Hotel, Bus Full AC, city tour Mekkah Madinah, petugas 2 (Indonesia) 1 (Arab Saudi), makan 3x/hari, Air Zam-Zam 5 Liter, Perlengkapan Umrah, Asuransi Kesehatan dan Sertifikat Umrah.

PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar, memberikan informasi maksimal kepada jemaah pada saat pendaftaran, PT Amanah juga memiliki program yaitu Kajian Islam Rutin (subuh maupun ashar). Dalam hal pelayanan, PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar, perusahaan memberikan pelayanan maksimal, menjelaskan apa saja fasilitas yang diberikan perusahaan untuk jemaah. Dimulai dari pemberangkatan jemaah dari Bandara Internasional Minangkabau (BIM), jeddah dan kembalinya jemaah ke tanah air. Pelaksanaan manasik dilakukan di Kantor PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar dan untuk jemaah di wilayah cabang jauh dari kantor utama Sumatera Barat dilakukan manasik di kantor cabang masing-masing.

Berdasarkan penjelasan peneliti di atas, peneliti melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Paket Ibadah Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah PT Amanah Travel Indonesia”** dengan menggunakan metode kuantitatif.

KAJIAN LITERATUR

Penelitian ini mengacu pada beberapa Teori Kualitas Pelayanan, Fasilitas Paket Ibadah Umrah, dan Kepuasan Jemaah.

Kualitas Pelayanan

Upaya dari penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari jemaah serta kehandalan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan jemaah. (Rita Kasutriani 2018)

Fasilitas Paket Ibadah Umrah

Fasilitas berupa tangible atau intangible untuk memberikan perbedaan pada program lembaga penyedia jasa yang satu dari penyedia jasa lainnya. (Farid Siddiq Permana, 2020)

Kepuasan Jemaah

Perasaan gembira atau sedih individu yang muncul ketika setelah mendapatkan perbandingan antara persepsi/ kesan terhadap kinerja suatu perusahaan dan harapannya. (Na’imatul Hanim, 2020)

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti, ialah penelitian ini termasuk jenis Penelitian Kuantitatif yaitu tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Paket Ibadah Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar Pendekatan Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan instrumen

kuesioner sebagai instrumen penelitian. Jenis dan sumber data diambil dari sumber Data Primer yaitu pengisian Angket Kuesioner dan sumber Data Sekunder yaitu dari Buku, Jurnal, Laporan dan yang memiliki relevan dengan hasil penelitian yang dimaksud.

Adapun lokasi penelitian dilakukan di PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar berlokasi Jl. Prof. M. Yamin S.H No. 145 Bukittinggi. Sampel untuk penelitian ini yaitu sebanyak 74 orang, dari 292 populasi. Rumus Slovin yang digunakan dengan tingkat kelonggaran 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{292}{1 + 292(0,1)^2}$$

$$n = \frac{292}{1 + 292(0,01)}$$

$$n = \frac{292}{3,92}$$

$$n = 74$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti ini, menunjukkan bahwa pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif sebesar 0,382 menunjukkan apabila setiap kenaikan 1 satuan Variabel Kualitas Pelayanan maka, akan memberikan pengaruh kepada Kepuasan Jemaah dengan jumlah nilai sebesar 0,382. Sehingga semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi Kepuasan Jemaah.

Table 3. Hasil Uji T (Uji Parsial)
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.486	1.719		.865	.390
	Kualitas Pelayanan	.382	.060	.610	6.389	.000
	Fasilitas Paket Ibadah Umrah	.237	.073	.308	3.227	.002

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Jemaah

Hasil Uji T (uji Parsial) penelitian ini, menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar. Hal ini, dibuktikan dengan hasil Uji T (Uji parsial) dimana Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai jumlah nilai t-hitung sebesar $6,389 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,993 dan sig sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini, menunjukkan bahwa H_1 diterima atau H_0 ditolak, artinya Variabel Kualitas Pelayanan secara Parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Jemaah. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Khoirul Fajar (2019) menyimpulkan, bahwa Kualitas Pelayanan sangat memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Jemaah, tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan biro ini adalah Sangat Puas.

2. Pengaruh Fasilitas Paket Ibadah Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Fasilitas Paket Ibadah Umrah bernilai positif dengan jumlah 0,237 menunjukkan bahwa apabila setiap kenaikan 1 satuan Variabel Fasilitas Paket Ibadah Umrah maka akan mempengaruhi tingkat Kepuasan Jemaah sebesar 0,237. Sehingga semakin meningkat Fasilitas Paket Ibadah Umrah maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Jemaah.

Table 4. Hasil Uji T (Uji Parsial)
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.486	1.719		.865	.390
	Kualitas Pelayanan	.382	.060	.610	6.389	.000
	Fasilitas Paket Ibadah Umrah	.237	.073	.308	3.227	.002

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Jemaah

Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu variabel fasilitas paket ibadah umrah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar. Hal ini, dibuktikan dengan hasil Uji T (Uji Parsial) dimana Variabel Fasilitas Paket Ibadah Umrah mempunyai jumlah nilai t-hitung sebesar $3,227 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,993 dan sig sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini, menunjukkan bahwa H_1 diterima atau H_0 ditolak, artinya Variabel Fasilitas Paket Ibadah Umrah secara Parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Jemaah. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Farid Siddiq Permana (2020) menyimpulkan Fasilitas Paket Ibadah Umrah memberikan pengaruh nilai positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Sehingga, semakin meningkat Fasilitas atau bagus Fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa maka semakin tinggi pula Kepuasan Jemaah.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Paket Ibadah Umrah Berpengaruh Terhadap Kepuasan Jemaah Pada PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar

Hasil R^2 (Uji Koefisien Determinasi) menunjukkan bahwa nilai dari R^2 sebesar 0,767 atau 76,7%. Hal ini, membuktikan yaitu Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Paket Ibadah Umrah dapat menjelaskan Variabel Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar berjumlah 76,7% dan lebihnya 23,3% dijelaskan oleh variabel yang lain.

Tabel 5. Hasil R^2 (Uji Koefisien Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.767	.760	1.314

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, KualitasPelayanan

Hasil nilai uji F (Uji Simultan) menunjukkan nilai F hitung > F tabel yaitu $116,879 > 3,12$ hal ini menunjukkan, bahwa semua variabel bebas atau X yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Paket Ibadah Umrah (X2) secara Simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y yaitu Kepuasan Jemaah. Untuk taraf signifikansinya diperoleh, nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwasanya Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Paket Ibadah Umrah memberikan pengaruh signifikan secara Simultan (Uji F) terhadap Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar.

Tabel 6. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403.799	2	201.899	116.879	.000 ^b
	Residual	122.647	71	1.727		
	Total	526.446	73			

a. Dependent Variable: KepuasanJemaah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, KualitasPelayanan

Dari hasil Uji F (Uji Simultan) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas paket ibadah umrah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jemaah PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar. Sehingga dapat dikatakan semakin bagus penerapan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Paket Ibadah Umrah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar, maka kepuasan jemaah juga akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian, unsur yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jemaah adalah Kualitas Pelayanan dengan jumlah nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas Pelayanan merupakan pemberian mutu yang baik agar jemaah merasakan keamanan, kenyamanan dan percaya terhadap biro.

Kepuasan jemaah dalam menjalankan ibadah umrah terletak pada pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara ibadah umrah, yang

dalam hal ini adalah PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar. Kualitas pelayanan memiliki empat unsur indikator yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kebutuhan dan harapan pelanggan (jemaah) diusahakan untuk memberikan kepuasan dalam segala aspek. Dalam penerapan kualitas pelayanan dan fasilitas paket ibadah umrah yang baik akan mendorong terciptanya mutu yang mendorong semua komponen untuk memuaskan pelanggan (jemaah).

SIMPULAN

Dari hasil pengolahan data, yang dilakukan peneliti dan analisis data dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Paket Ibadah Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar” dengan jumlah sampel 74 responden, maka kesimpulan dapat ditarik; 1. Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar. Hal ini, dibuktikan dengan hasil dari uji T (Uji Parsial) dimana nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan t-hitung sebesar $6,389 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,993 dan sig sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa H_1 diterima atau H_0 ditolak. 2. Variabel Fasilitas Paket Ibadah Umrah secara Parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Provinsi Sumbar. Hal ini, dibuktikan dengan hasil uji T (Uji Parsial) dimana variabel fasilitas paket ibadah umrah memiliki nilai t hitung sebesar $3,227 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,993 dan nilai sig sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan H_1 diterima atau H_0 ditolak. 3. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Paket Ibadah Umrah (X2) secara simultan (Uji F) memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Jemaah pada PT Amanah Travel Indonesia Area Provinsi Sumbar. Hal ini, dibuktikan dengan hasil Uji Simultan (uji F) dimana nilai F hitung $> F$ tabel yaitu $116,879 > 3,12$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

DAFTAR PUSTAKA

- Farid Siddiq Purnama. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Jamaah Umrah* di PT. Al-Rahmah Mojokerto (UIN Sunan Ampel Suarabaya)
- Haryanto, Edy. (2013). *Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*, *Jurnal EMBA*, Vol 4 No 3, 752
- Haryanto, Edy. (2013). *Kualitas Layanan Pada Kantor Samsat Manado*, *Jurnal EMBA*, Vol 3 No 1
- Kusuma Wardani, Dian. (2020). *Pengujian Hipotesisi (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*. Jombang: LPPM Garuda No.9 Tambakberas Jombang
- Meithiana, Indrasari. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Na'imatul Hanim. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo* (IAIN Ponorogo)
- Rita Kasutri. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh* PT. Barokah Jaya Tour And Travel Madiun (IAIN Ponorogo)
- Suharsimi, Arikunto. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta