

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Putra Duta Wisata Kota Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT Putra Duta Wisata. Kepuasan jamaah merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan layanan perjalanan ibadah umrah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 64 Responden yang merupakan jamaah umrah PT Putra Duta Wisata. Data yang di peroleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 27.0 untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah. Secara persial, ketiga variabel tersebut juga memberikan pengaruh positif dan signifikan, dengan kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan. Penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen perusahaan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan jamaah PT Putra Duta Wisata.

Kata Kunci: Harga, kualitas pelayanan, fasilitas, jamaah umrah, PT Putra Duta Wisata

ABSTRACT

This study is entitled "The Effect of Price, Service Quality, and Facilities on the Satisfaction of Umrah Pilgrims at PT Putra Duta Wisata in Palembang City". This study aims to determine and analyze the effect of price, service quality, and facilities on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT Putra Duta Wisata. Pilgrim satisfaction is one of the important indicators in the success of organizing Umrah pilgrimage travel services. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through distributing questionnaires to 64 respondents who are Umrah pilgrims of PT Putra Duta Wisata. The data obtained were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 27.0 software to determine the effect of each independent variable on the dependent variable. The results of the study showed that price, service quality, and facilities simultaneously had a significant effect on pilgrim satisfaction. In part, the three variables also had a positive and significant effect, with service quality being the most dominant factor. This study provides implications for company management to continue to improve the quality of service and facilities in order to maintain and increase the satisfaction of PT Putra Duta Wisata pilgrims.

Keywords: *Price, service quality, facilities, Umrah pilgrims, PT Putra Duta Wisata*