

ABSTRAK

Reza Ayunda Pratiwi, NPM: 71180312126, Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Ibadah Umroh di PT. CSM Wisata Tanjung Morawa, Dibimbing Oleh: Dr. Supriadi., S.E., M.M., M.Si Sebagai Pembimbing I, dan Hj. Sri Elny., SE., M.M Sebagai Pembimbing II, Skripsi: 2022

Peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umroh, apakah ada pengaruh harga paket terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umroh serta apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga paket terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umroh di PT. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga paket terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umroh di PT. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah. Harga paket berkontribusi positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah. Kualitas pelayanan dan harga paket secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah ibadah umroh PT. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga paket, kepuasan jamaah.

ABSTRACT

Reza Ayunda Pratiwi, NPM: 71180312126, Title: *The Effect of Service Quality and Package Prices on the Satisfaction Level of Umrah Pilgrims at PT. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa*, Guided by: Dr. Supriadi., S.E., M.M., M.Si as Supervisor I, and Hj. Sri Elny., SE., M.M as Supervisor II, Thesis: 2022

The researcher formulated the problem in this study, namely apakah there is an influence on the quality of service on the level of satisfaction of Umrah worship pilgrims, apakah there is an influence on the price of packages on the level of satisfaction of Umrah worship pilgrims and apakah there is an influence on the quality of service and package prices on the level of satisfaction of Umrah worship pilgrims at PT. Cahaya Sukses Mandiri Tanjung Morawa Tourism. The purpose of this study is to find out and analyze the effect of service quality and package prices on the level of satisfaction of Umrah worship pilgrims at PT. Cahaya Sukses Mandiri Tanjung Morawa Tourism. The results of the study stated that the quality of service contributes positively and has a significant effect on the satisfaction of pilgrims. The price of the package contributes positively and has a significant effect on the satisfaction of pilgrims. The quality of service and package prices simultaneously have a significant effect on the satisfaction of UMRAN pilgrims of PT. Cahaya Sukses Mandiri Tanjung Morawa Tourism.

Keywords: *quality of service, package price, pilgrim satisfaction.*