

ABSTRAK

Ebad Alrahman Wisata dengan nama produk Ebad Wisata yang telah berdiri sejak tahun 1996 merupakan penyelenggara resmi umrah dan haji plus yang tergabung didalam keanggotaan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI). AMPHURI menyatakan bahwa jamaah umrah melonjak drastis pasca pandemi COVID-19 pada tahun ini. Antusiasme masyarakat sangat meningkat dikarenakan ibadah haji dan umrah sempat tidak di buka selama 2 tahun. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini menganalisis dua ataupun lebih variabel. Penelitian ini mendeskripsikan hubungan antara kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah. Dalam penelitian ini populasinya mencakup jamaah umrah di Ebad Wisata Tour & Travel Surabaya sebanyak 30 jamaah yaitu 8 pax di bulan september, 14 pax di bulan oktober, dan 8 pax di bulan November 2022. Penelitian ini menggunakan software SPSS untuk melakukan olah data. Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,401 > 2,052$). Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya adalah 4,8% dan 95,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Secara parsial ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,156 > 2,052$). Besarnya pengaruh variabel fasilitas terhadapkepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya adalah 3,9%. dan 96,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadapkepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12,461 > 3,34$). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya adalah 8,4%. dan 91,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Umrah, Travel