

## ABSTRAK

**HULFA MUZNAINI LUBIS, NPM 15510469. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Calon Pelanggan Jamaah Haji, Umrah PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan, Skripsi 2019**

Aktivitas dalam perusahaan yang bergerak dibidang travel haji, umrah merupakan suatu kegiatan yang baik dan sangat membantu setiap calon jamaah haji, umrah yang akan berpergian atau yang akan melakukan perjalanan ibadah ketanah suci, selain mempermudah proses perjalanan beribadah ketanah suci pihak perusahaan juga memberikan kualitas dan fasilitas yang baik untuk setiap calon jamaah haji, umrah seperti memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada setiap calon jamaah haji, umrah. memberikan pelayanan penjualan setiap produk yang calon jamaah butuhkan, pembelian paket perjalanan ibadah menuju tanah suci. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan calon pelanggan jamaah haji, umrah PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan dan apakah kualitas dan fasilitas sudah memadai untuk setiap calon jamaah haji, umrah. penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk kegiatan penelitian, sehingga memperoleh data yang komprehensif, valid, reliabel dan obyektif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada calon jamaah haji, umrah PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan sebanyak 30 kuisisioner. Metode penelitian analisis yang digunakan adalah metode Likert. Penelitian likert merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi dan dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan manajemen mempunyai pengaruh positif. Dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 30 responden.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Hulfa Muznaini Lubis  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Martubung, 23 Mei 1995  
Alamat : Jln. Baut Ling 09  
Kebangsaan : Indonesia  
Agama : Indonesia  
Email : hulfamuznainilubis@gmail.com  
Naman Ayah : Zainal Abidin Lubis  
Nama Ibu : Rosmaini Br Pardede  
Pendidikan : 1. Tahun 2007 lulus SD Negeri 091258  
2. Tahun 2010 lulus SMP Negeri 38 Medan  
3. Tahun 2013 lulus SMK Yapim Belawan  
4. Tahun 2019 lulus Sarjana Ekonomi Jurusan  
Manajemen Universitas Dharmawangsa Medan

Medan, November 2019

( Hulfa Muznaini Lubis )  
15510469

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hulfa Muznaini Lubis

NPM : 15510469

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Calon Pelanggan Jamaah Haji, Umrah PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan.**

Adalah karya ilmiah hasil kerja saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah usulan naskah usulan penelitian skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi. Kecuali kutipan dan ringkasan yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No 2 Tahun 2003, Pasal 23 ayat 2 dan Pasal 70).

Medan, November 2019

Yang membuat pernyataan,

**Hulfa Muznaini Lubis**

15510469