

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Di Fairuz Kota Palembang”**. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari manajemen pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner/angket, dan dokumentasi. Responden pada penelitian ini adalah jemaah yang sudah melaksanakan umrah menggunakan Fairuz Tour Palembang dengan sampel 81 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi dasar (uji normalitas, uji linieritas) dan analisis regresi linier sederhana serta uji hipotesis (uji t dan uji koefisien determinan). Untuk membuktikannya diolah dengan program *SPSS* versi 25 *For Windows* diuji dengan statistik dengan taraf signifikansi 0,1. Yang memperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,865 > 1,66462$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,1$ . Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh positif terhadap kepuasan jemaah walaupun tidak signifikan karena angka *Adjusted R Square* hanya sebesar 0,094 menunjukkan 9,4% variasi manajemen pelayanan yang di dapat dari variabel kepuasan jemaah yang mana sisanya 90,4% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Maka disarankan bagi Fairuz Tour untuk memperhatikan manajemen pelayanannya untuk meningkatkan perkembangan jumlah jemaah umrah setiap tahunnya. Serta bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain diluar penelitian seperti harga dan promosi, kualitas pelayanan, maupun kinerja karyawan.

**Kata Kunci :** *Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Jemaah*