

ABSTRAK

Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT Southern Of Sumatera

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. PT Southren Of Sumatera atau yang lebih dikenal Holiday Angkasa Wisata ialah perusahaan jasa yang didirikan pada tahun 2007. Holiday Angkasa Wisata , melayani paket perjalanan wisata kedalam maupun luar negeri, Holiday Tour juga melayani perjalanan ibadah umroh, penjualan tiket pesawat, serta penyewaan bus pariwisata dan mobil.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel eksogen yaitu promosi, Kualitas Pelayanan dan etika bisnis islam terhadap variabel endogen yakni Kepuasan Konsumen atau jamaah. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah pada PT Southren Of Sumatera.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) promosi tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Jamaah Umroh, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Jamaah Umroh, dan (3) Etika Bisnis Islam berpengaruh positif terhadap Kepuasan Jamaah Umroh.

Kata Kunci : *Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Jamaah Umroh*

