

ABSTRACT

This research is about Analisis Kualitas Layanan Jamaah Umrah Terhadap PT. Relasi Laksana Wisata Jember Dengan Metode IPA. This study aims to empirically examine the effect of service quality on customer satisfaction. Data obtained from interviews and questionnaires. In the questionnaire the authors used 5 dimensions of service quality consisting of tangibility, reliability, responsiveness, empathy and assurance as a reference in making statements as many as 10 statements regarding attribute. The sample used in this study were 62 respondents, the type of data used in this study are primary data and secondary data. Then the data is processed using the excel program and the SPSS program and then analyzed using the IPA (Important Performance Analysis) method to find out what service attributes need to be repaired and maintained. The results of this study indicate that the results of the IPA method analysis have 1 service attribute included in first I, this means that there are 1 service attributes that must be prioritized to be improved because the service attribute performance does not satisfy the congregation and is considered important by the congregation of these attributes regarding "Accuracy and accuracy in service "

Keyword : Service Quality, Consumer Satisfaction, Important Performance Analysis (IPA)

ABSTRAK

Penelitian ini tentang Analisis Kualitas Layanan Jamaah Umrah Terhadap Pt. Relasi Laksana Wisata Jember Dengan Metode IPA. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dari wawancara dan kusioner. Dalam kuisisioner penulis menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *empati* dan *assurance* sebagai referensi dalam pembuatta instrumen pernyataan sebanyak 10 pernyataan mengenai atribut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 62 responden, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Kemudian data tersebut diolah menggunakan program excel dan program SPSS kemudian di analisis menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari analisis metode IPA terdapat 1 atribut pelayanan yang masuk kedalam kaudran I, hal ini berarti ada 1 atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki karena kinerja atribut pelayanan tidak memuaskan jamaah dan dianggap penting oleh jamaah atribut ini tentang “Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan”

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Important Performance Analysis (IPA)