

ABSTRAK

Nor Muallifah. NIM: 1320310089. Pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, dan Empati Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah. Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah. STAIN Kudus. 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pengguna Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel penelitian adalah 60 responden. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran angket, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah, berdasarkan nilai demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,385 > 2,00488$). Terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pengguna pada Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($1,977 > 2,00488$). Terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pengguna pada Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,723 > 2,00488$). Terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pengguna pada Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,723 > 2,00488$). Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pengguna pada Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,973 > 2,00488$). Terdapat pengaruh kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pengguna pada Jasa *Tour and Travel* Arwaniyyah, berdasarkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($8,996 > 2,37$).

Kata Kunci : *kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kepuasan pengguna*