

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, *customer experience*, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Nadhira Berkah Haramain. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada jamaah umroh pada PT. Nadhira Berkah Haramain. Populasi dan sampel jenuh dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 jamaah umroh PT. Nadhira Berkah Haramain Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan *customer experience*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Secara simultan kepercayaan, *customer experience*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah pada PT. Nadhira Berkah Haramain sebesar 94,6% sedangkan sisanya sebesar 5,4% dipengaruhi oleh variabel lain .

Kata Kunci: Kepercayaan, *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah