

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
JAMAAH HAJI  
(STUDI KASUS KBIH MANDIRI TAHUN 2016-2019)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial**



**Oleh :**

**FAJAR DYAH DWI YULIASTUTI  
NIM. 16.12.3.1.034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
JAMAAH HAJI**

**(Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial**



**Oleh :**

**FAJAR DYAH DWI YULIASTUTI  
NIM. 16.12.3.1.034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA  
2020**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH  
HAJI  
(Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

FAJAR DYAH DWI YULIASTUTI  
NIM. 16.123.1.034

Surakarta, 02 Oktober 2020

Disetujui dan disahkan oleh :  
Dosen Pembimbing Skripsi



Muhammad Raqib, S.E., M.Pd.  
NIK.19840329 201701 1 153

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH  
HAJI  
(Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

FAJAR DYAH DWI YULIASTUTI  
NIM. 16.123.1.034

Surakarta, 05 Oktober 2020

Disetujui dan disahkan oleh :  
Biro Skripsi



Rini Wulandari, M.Sc.  
NIP.199221204 201903 2 012

## **SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI**

*Asslamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fajar Dyah Dwi Yuliasuti

Nim : 16.12.3.1.034

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi kasus KBIH Mandiri tahun 2016-2019)”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 10 Oktober 2020

Fajar Dyah Dwi Yuliasuti

Muhammad Raqib, S.E., M.Pd.  
Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Sdr : Fajar Dyah Dwi Yuliasuti

Kepada Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Di Surakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Fajar Dyah Dwi Yuliasuti, NIM 16.12.3.1.034 yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)**

Sudah dapat dimunaqosahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah.

Oleh karena itu kami memohon agar skripsi tersebut segera dimunaqosahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 10 Oktober 2020

Dosen Pembimbing Skripsi



Muhammad Raqib, S.E., M.Pd  
NIK. 19840329 201701 1 153

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH  
HAJI  
(Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)**

Disusun Oleh :

Fajar Dyah Dwi Yuliasuti

NIM. 16.12.3.1.034

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negari Surakarta  
Pada Hari Senin, 26 Oktober 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Surakarta, 26 Oktober 2020

Penguji Utama



Ahmad Anwar Dani, S.Sos., M.Sos.I.  
NIP. 19850926 201503 1 003

Penguji II / Ketua Sidang



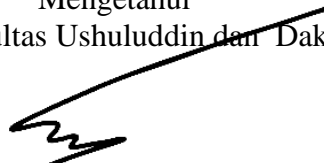
Muhammad Raqib, S.E., M.Pd.  
NIK. 19840329 201701 1 153

Penguji III / Sekretaris Sidang



Ade Yulbar, S.E., M.M  
NIP. 19860721 201801 1 001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



Dr. Islah, M.Ag  
NIP. 19730522 200312 1 001

## **MOTTO**

(§§§)

“Masa lalu yang buruk bukan untuk menjadi penyesalan, tetapi jadikanlah masa lalu itu menjadi pelajaran hidup agar dapat memacu diri menjadi pribadi yang lebih baik”

“Hidup tak akan berubah tanpa adanya usaha untuk merubahnya”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Al-Insyiroh: 6-8)

(§§§)



## **PERSEMBAHAN**

Ku persembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk :

Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, hidayah, serta kesehatan sehingga dapat menyelesaikan karya ini.

My lovely parent, Bapak Sulimin dan Ibu Wahyuni yang selalu memberikan doa, mendukungku sepenuhnya dan telah membesarkanku dengan cinta dan kasih sayang sehingga bisa sampai pada sejauh ini.

Kakakku tersayang, Wachid Fajar Ramdhani yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepadaku.

Sahabat-sahabat yang selalu menemani dalam suka, duka, susah dan senang; Firnanda, Afifah, Nurulica, dan Aisyah.

Teman-Temanku Musy, Devi, Jule, Nabila, Indah, dan Hana yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis,

Terimakasih.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, nikmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan penelitian jenjang strata satu (S1) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi kasus KBIH Mandiri tahun 2016-2019)” Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Mudofir, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
2. Dr. Islah Gusmian, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Dr. H. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
4. Muhammad Raqib, S.E, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Bapak dan Ibuku, Bapak Sulimin dan IbuWahyuni terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
7. Sahabat-sahabatku (Firnanda, Afifah, Nurulica, Aisyah), dan teman-teman MD angkatan 2016 yang telah memberikan warna, keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta.
8. Teman-temanku yang sudah berjuang bersama dari awal sampai akhir Musy, Jule, Nabila, Devi, Indah, dan Hana .
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah bersedia memberikan bantuan, motivasi dan doanya kepada penulis.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 10 Oktober 2020

Penulis

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of pilgrims at KBIH Mandiri. The population in this study includes 2016-2019 pilgrims at KBIH Mandiri, with a population of 346 pilgrims as the research object. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling method and searched by the Slovin formula and obtained a sample of 78 respondents.*

*The dependent variable in this study is congregational satisfaction and the independent variable is service quality. The research method used is quantitative research methods. The data analysis used was simple linear regression test. Data processing using SPSS 22.*

*The results of this study use the basis of  $t_{count} > t_{table}$  and the level of significance ( $p$  value  $< 0.05$ ) shows that the service quality variable has a value of  $10.165 > 1.99$  with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , so that the variable service quality has an effect on the satisfaction of pilgrims. .*

*Keywords: service quality and congregation satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Mandiri. Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup jamaah haji tahun 2016-2019 di KBIH Mandiri, dengan populasi yang dijadikan objek penelitian 346 jamaah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* serta dicari dengan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 78 responden.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan jamaah dan variabel independen adalah kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana. Pengolahan data menggunakan SPSS 22.

Hasil penelitian ini menggunakan dasar  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $p \text{ value} < 0,05$ ) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai  $10,165 > 1,99$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	v
HALAMAN NOTA DINAS .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQSAH .....	vii
HALAMAN MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori .....	9

1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Kepuasan Pelanggan .....	11
3. Ibadah Haji .....	12
B. Tinjauan Pustaka.....	14
C. Kerangka Berfikir .....	22
D. Hipotesis.....	23

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Wilayah Penelitian .....	24
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel .....	25
D. Data dan Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Variabel Penelitian .....	28
G. Devinisi Operasional Variabel.....	29
H. Teknik Analisis Data.....	30
1. Uji Validitas .....	30
2. Uji Reliabilitas .....	30
3. Uji Asumsi Klasik .....	31
4. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	32
5. Koefisien Determinasi (R Square) .....	33
6. Uji Hipotesis (Uji t).....	33

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian .....	34
-----------------------------------	----

B. Karakteristik Responden.....	35
C. Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	37
1. Uji Instrumen .....	37
2. Uji Asumsi Klasik .....	40
3. Uji Regresi Linear Sederhana.....	42
4. Uji Determinasi (R Square).....	44
5. Uji Hipotesis .....	45
D. Pembahasan Hasil Analisis Data .....	45
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	48
B. Keterbatasan Penelitian .....	48
C. Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN .....	52



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	6
Tabel 2.1 .....	14
Tabel 3.1 .....	29
Tabel 3.2.....	33
Tabel 4.1 .....	35
Tabel 4.2.....	36
Tabel 4.3.....	37
Tabel 4.4.....	38
Tabel 4.5.....	39
Tabel 4.6.....	40
Tabel 4.7.....	41
Tabel 4.8.....	42
Tabel 4.9.....	43
Tabel 4.10.....	44
Tabel 4.11 .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	22
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 : Data Responden .....	55
Lampiran 3 : Data Jawaban Responden.....	61
Lampiran 4 : Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	68
Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
Lampiran 6 : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	73
Lampiran 7 : Hasil Uji Determinasi ( R Square).....	74
Lampiran 8 : Cek Plagiasi .....	75
Lampiran 9 : Data Riwayat Hidup.....	77



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Haji merupakan ibadah yang sangat istimewa bagi umat islam karena Allah menjanjikan pahala haji yang sempurna yaitu surga. Dengan melaksanakan ibadah haji umat islam telah menyempurnakan kelima rukun islam, dimana umat islam mampu untuk menjalankannya (*istatha'a*). Dapat diartikan bahwa kemampuan secara material, moral, fisik, dan ilmu. (Mucthar, 1993). Pelaksanaan ibadah haji waktu dan tempatnya pun ditentukan, yaitu pada bulan haji dan berada di tanah suci Makkah. Persiapan, pembiayaan, dan kegiatan ibadah haji secara fisikpun sangatlah berat. Lokasi umat islam untuk melaksanakan ibadah haji yaitu berada di Makkah dan Madinah, sebuah daerah yang harus ditempuh dengan biaya dan persiapan yang matang.(Sulaiman, 2014).

Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah. Berdasarkan UU Nomor 34 tahun 2009 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji dengan menyediakan pelayanan administrasi, pembimbingan, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh jamaah haji. Dalam upaya meningkatkan Penyelenggaraan Ibadah Haji, pemerintah Indonesia mengacu pada tiga asas yaitu asas profesionalisme, asas akuntabilitas dengan prinsip nirlaba dan asas keadilan (Kementerian Agama RI, 2001). Oleh karena itu, ibadah haji merupakan kegiatan penting yang memerlukan pengelolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan

haji yang menyangkut tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah haji. Tanggungjawab ini bukan hanya ditumpukkan kepada pemerintah saja, tetapi juga partisipasi dari masyarakat mengingat kepentingan penyelenggaraan ibadah haji adalah kebutuhan umat islam secara luas. (Sulaiman, 2014).

Salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH merupakan lembaga bimbingan haji yang didirikan oleh swasta maupun perorangan yang memberikan pelatihan dan bimbingan manasik kepada jamaah sebelum mereka berangkat menunaikan ibadah haji ke tanah suci maupun pada saat di tanah suci. Peranan KBIH sangat diperlukan untuk pelayanan membina dan membimbing jamaah dalam melaksanakan ibadah haji mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya. Dengan adanya KBIH dapat memberikan informasi kepada calon jamaah haji sehingga mereka memahami kendala yang dialami pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Ibadah haji merupakan ibadah yang bermakna spiritualitas yang tinggi, sehingga perlu adanya pelayanan yang tepat dalam membimbing jamaah haji dimana dalam melaksanakan manasik haji dapat berjalan sesuai petunjuk yang baik dan benar. Menurut (Sulaiman, 2014) ada empat aspek pelayanan terhadap calon jamaah haji, yakni pelayanan manasik ibadah haji di tanah air, pelayanan manasik haji di tanah suci, pembinaan pascahaji di tanah air, dan pelayanan khusus non manasik ibadah haji misalnya seperti pengurusan administrasi pendaftaran haji.

Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan atas komponen pelayanan sebuah produk, dan juga merupakan penentu yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan secara nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan.(Setyowati dan Chulaifi, 2018).Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang penting dalam memerikan kepuasan pelayanan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang baik pula. Dengan pelayanan yang baik akan memberi peluang bagi perusahaan dalam upaya menarik perhatian konsumen.(Tjiptono,2006).

Kepuasan terhadap pelayanan haji adalah”persepsi jamaah tentang (performance) yang diberikan yang merupakan perbandingan antara harapan (ekspektasi) sebelum dan sesudah mereka menerima kepuasan yang sebenarnya” atau “kepuasan jamaah haji merupakan suatu respon atau hasil evaluasi terhadap kesesuaian pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa dengan harapan dan ekspektasi”. Sehingga kepuasan pelayanan haji merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi melalui jasa yang digunakan. Definisi tersebut akan menjelaskan kondisi dimana apabila harapan terpenuhi maka pelayanan haji dirasakan memuaskan, sedangkan apabila harapan tidak terpenuhi maka pelayanan dirasakan tidak memuaskan. (Jaya, 2012).

Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh melalui mutu pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan jamaah haji merupakan kunci

bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) untuk bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Kepuasan bagi jamaah merupakan hal penting karena jika jamaah tidak puas dapat mempengaruhi jamaah lainnya. (Hayati, 2018).

Semakin lama bisnis KBIH semakin pesat dengan persaingan yang bisnisnya yang semakin ketat. Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah melakukan berbagai peraturan agar kegiatan-kegiatan dalam KBIH tersebut tidak merugikan masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji. Peneliti tertarik dengan penelitian ini karena salah satu KBIH yang berada di kota Surakarta tidak memungut biaya dalam pelaksanaan operasionalnya yaitu KBIH Mandiri.

Menyadari persaingan kompetitif antar Lembaga Bimbingan Ibadah Haji untuk menyebutkan pasar potensial di wilayah Surakarta khususnya dan memberikan pelayanan yang unggul. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Mandiri dengan niat Bismillah mendirikan KBIH Mandiri. Sebelum mendapatkan legalitas formal sebagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Mandiri merupakan sebuah kelompok bimbingan Non KBIH yang menyelenggarakan pengajian manasik bagi para calon jamaah haji. Kegiatan tersebut didukung dan diselenggarakan oleh kaum muslimin yang telah menunaikan ibadah haji.

Tujuan dari penyelenggaraan tersebut adalah melakukan pengetahuan tentang ibadah haji kepada calon jamaah haji. Dengan dukungan berbagai pihak, kegiatan pengajian tersebut berjalan dengan baik tanpa harus memungut biaya bimbingan manasik kepada calon jamaah haji. Setelah melalui berbagai timbangan dan memperhatikan masukan yang konstruktif, pengurus kemudian mengajukan ijin operasionalnya. Berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji



Mandiri ditandainya dengan keputusan Kepala Kantor Wilayah Departement Agama Provinsi Jawa Tengah dengan menerbitkan suratkeputusan dengan Nomor Wk/4.a/Hj.02/1405/2003 tentang pemberian izin operasional KBIH Mandiri pada tanggal 30 Juni 2003.

KBIH Mandiri mempunyai perbedaan dengan KBIH yang lain, adapun perbedaannya yaitu biaya operasional di KBIH Mandiri ini tidak dipungut biaya karena dari awal dibangunnya KBIH Mandiri ini sudah berniat untuk melayani para jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan jamaah di KBIH Mandiri menyiapkan jamaah agar bisa mandiri dan tidak bergantung dengan pembimbing. KBIH Mandiri berusaha memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam bimbingan ibadah haji. Pelayanan yang diberikan mampu membuat jamaah KBIH Mandiri puas, selain itu juga dari pengalaman alumni jamaah yang menginformasikan tentang pelayanan yang diberikan KBIH Mandiri kepada sanak saudara dan orang lain yang mereka temui.

Pelayanan KBIH telah membawa *feedback* yang baik yaitu berupa peningkatan jumlah jamaah yang dibimbingnya disetiap tahunnya, adapun data jama'ah haji terbimbing dalam kurun waktu lima tahun dan terjadi peningkatan yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1  
Jumlah Jamaah Di KBIH Mandiri

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH JAMAAH</b>
2016	66
2017	82
2018	132

2019	66
2020	119

Sumber : Observasi di KBH Mandiri

Dari tabel 1.1 menunjukkan jamaah haji meningkat dari tahun ke tahun. Dari data yang diambil tahun 2019 mengalami penurunan karena ada pemangkasan kuota. Tahun 2019-2020 kuota haji Surakarta hanya 420 sedangkan di kota Surakarta terdapat 6 KBIH, dari jumlah tersebut dibagi ke 6 KBIH di Surakarta.

Lembaga bimbingan ibadah haji seperti KBIH Mandiri, dan lainnya berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. KBIH yang gagal memuaskan konsumennya akan menghadapi masalah yang kompleks dikarenakan *dampakword of mouth*. Umumnya konsumen yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya buruknya kepada orang lain. berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI (STUDI KASUS KBIH MANDIRI TAHUN 2016-2019)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Semakin lama bisnis KBIH semakin pesat dengan persaingan bisnis yang semakin ketat.
2. Lembaga KBIH berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaahnya.

### **C. Batasan Masalah**

Agar dalam pembatasan masalah ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas hanya pada tingkat kepuasan jamaah haji KBIH Mandiri tahun 2016-2019.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang di atas, permasalahan yang akan diteliti adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadapkepuasan jamaah haji pada KBIH Mandiri?

### **E. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka didapatkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Mandiri.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitianantara lain :

#### **1. Bagi KBIH Mandiri**

Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai dasar pertimbangan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan.

#### **2. Bagi Peneliti**

Diharapkan penelitian ini dapat menambahkan wawasan peneliti terkait dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan jamaah haji KBIH Mandiri.

### 3. Bagi Kalangan Akademis

Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Yamit, 2002). Menurut (Hamdani, 2006) kualitas adalah derajat yang dicapai karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan.

Menurut Wildayati, Solahudin, dan Rahman (2017), Pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan produsen kepada konsumen terhadap pelayanan barang maupun jasa yang ditawarkan untuk memperoleh minat konsumen terhadap barang atau jasa dari pihak perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Zethaml dalam Laksana (2008), Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai :” *the extent of discrepancy between customer expectations or desire and their perceptions*”. Dari pernyataan berikut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Singkat kata menurut

Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Dari sinilah kemudian Parasuraman dalam (Christoper, 2010) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL (Service quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
- e. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan menurut (Alma, 2006) adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Wilkie dalam (Tjiptono, 2004) kepuasan didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa.

Menurut (Kotler, 2008) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi *outcome* (hasil) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan jamaah haji dimaksud sebagai perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji. (Sulaiman, 2014).

Menurut (Ariani, 2003) indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan adalah sebagai berikut :

- a. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui serta kemudahan kontak.
- b. Kesopanan, meliputi sikap santun, respek, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis).

- c. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- d. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
- e. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupa memahami pelanggan, yaitu berupa memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual.

### **3. Ibadah Haji**

- a. Pengertian ibadah haji

Haji menurut pengertian kamus Bahasa Indonesia adalah rukun islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sa'i, dan wukuf. (Qodratilah, 2011). Menurut (al-Bassam, 2006) Haji menurut bahasa, artinya "bertujuan atau berkeinginan". Adapun menurut syariat adalah bertujuan pada Baitulharam untuk melakukan suatu perbuatan (ibadah) khusus pada waktu yang khusus (yang ditentukan waktunya).

Menurut (Arifin, 2009) Haji adalah rukun (tiang agama) islam yang kelima setelah syahadat, shalat, puasa, dan zakat. Menunaikan ibadah haji merupakan bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan bagi umat islam sedunia yang mampu (secara material dan fisik) serta aman dalam perjalanan menuju *baramain* (dua tanah haram) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di



beberapa tempat pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji. Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang bisa dilaksanakan sewaktu-waktu.

b. Syarat Wajib Haji

Menurut(Djamaluddin,2006)menyatakan bahwa seseorangberkewajiban melaksanakan ibadah haji apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- 1) Beragama islam, bagi yang bukan islam tidak wajib.
- 2) Dewasa atau baligh, bagi anak-anak tidak wajib.
- 3) Berakal sehat, bagi orang gila tidak wajib.
- 4) Mampu, yang dimaksud adalah mampu secara jasmani dan rohani, serta mampu dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji.
- 5) Aman perjalanan, dalam situasi perang dan kekacauan tidak wajib.

c. Rukun Haji

Menurut(Djamaluddin, 2006) menyatakan bahwa ada beberapa rukun haji yang dilakukan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila salah satu dari rukun-rukun tersebut tidak dilakukan maka hajinya batal. Rukun haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji, antara lain:

- 1) Niat dengan berihram
- 2) Wukuf di arofah
- 3) Thawaf Ifadhoh dengan mengelilingi ka'bah 7 kali
- 4) Sa'i antara bukit Safa dan Marwah 7 kali
- 5) Bercukur rambut kepala
- 6) Tertib.

d. Sunnah Haji

Menurut (Sudarsono, 1992) mengemukakan bahwa ada beberapa sunnah haji yang mesti diketahui oleh calon jamaah haji, yaitu :

- 1) Membaca talbyah dengan suara yang keras bagi laki-laki dan bagi perempuan hendaklah diucapkan sekedar terdengar oleh telinga sendiri.
- 2) Berdoa sesudah talbiyah.
- 3) Membaca dzikir sewaktu tawaf.
- 4) Shalat dua rakaat sesudah tawaf.
- 5) Masuk kedalam ka'bah.

## B. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah deskripsi ringkas tentang penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang akan di teliti, sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang sudah ada. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain :

Tabel 2.1  
Penelitian relevan

No	Nama	Judul	Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sulaiman (2014)	Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan	Mixed methods (penelitian kualitatif dan	Pelayanan KBIH dirasakan sangat memuaskan oleh calon atau

		KBIH Di Kabupaten Jepara	kuantitatif)	jamaahnya, baik pelayanan dalam bimbingan manasik di tanah air, bimbingan manasik di tanah suci, dan pembinaan pasca haji. (Sulaiman, 2014)
<p>Persamaan pada penelitian ini dengan yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah . Perbedaannya yaitu metode penelitian, dan lokasi penelitian.</p>				

2	Muhammad In'amul Chulaifi dan Endang Setyowati (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt.Sebariz Warna Berkah Di Surabaya	Kuantitatif	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel persepsi harga tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.(Setyowati & Chulaifi, 2018)
<p>Persamaan pada penelitian ini yaitu penggunaan variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan sama-sama penelitian kuantitatif. Perbedaannya yaitu terdapat variabel persepsi harga dan kepercayaan dan lokasi penelitiannya.</p>				
3	Yusnani dan Endang	Pengaruh Kualitas	Kuantitatif	Variabel kualitas pelayanan

	Sutrisna (2018)	Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh Pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru		mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel penetapan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas pelayanan dan penetapan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
<p>Persamaan pada penelitian ini yaitu metode penelitian dan penggunaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaannya yaitu terdapat variabel penetapan harga dan lokasi penelitian.</p>				
4	Aan Ariandi (2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	Kuantitatif	Ada hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap

		Kepuasan Jama'ah Haji Di KBIH Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya		kepuasan jama'ah haji.
Persamaan pada penelitian ini yaitu penggunaan variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan metode penelitiannya. Perbedaannya yaitu, lokasi penelitiannya.				
5	Rita Kasturiani (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour	Kuantitatif	Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Barokah Jaya Tour & Travel Madiun

		&Travel Madiun		
<p>Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama metode penelitian kuantitatif dan terdapat variabel kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaannya yaitu terdapat variabel kepercayaan dan lokasi penelitian.</p>				
6	Masdukih (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang	Kuantitatif	Rata-rata jama'ah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang
<p>Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, kepuasan, dan metode penelitiannya. Perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya.</p>				
7	Yulia Vitasari (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap	Kuantitatif	Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan

		tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017		jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017
<p>Persamaan penelitian ini yaitu metode penelitian, terdapat variabel kualitas pelayanan dan kepuasan serta teknik analisis data. Perbedaannya yaitu lokasi penelitian.</p>				
8	Abqina Khairul Azmi (2016)	Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH Baitul Atiq Tegal	Kuantitatif	Pelayanan KBIH mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Baitul Atiq tegal
<p>Persamaan penelitian ini yaitu metode penelitian dan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaannya yaitu, lokasi penelitian.</p>				



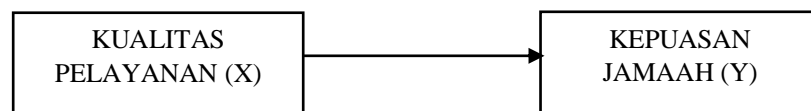
9	Annisa Nuraddina  (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015	Kuantitatif	Faktor-faktor kualitas pelayanan adalah keandalan, koresponsifan, jaminan, empati, dan berwujud. Terlihat bahwa hanya variabel keandalan yang berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan
<p>Persamaan penelitian ini yaitu metode penelitian dan variabelnya terdapat variable kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaanya yaitu lokasi penelitian.</p>				
10	Elok Ni'matun Kamilah  (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH

		Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Sekecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011		Al Ghazaalie Jember
<p>Persamaan penelitian ini yaitu metode penelitian dan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaan yaitu, teknik analisis data dan lokasi penelitian.</p>				

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. (Magfiroh, 2018). Kerangka teori yang baik dapat menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel penelitian yang akan diteliti. (Muchali, 2016). Adapun kerangka teoretis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2  
Kerangka Berpikir



Sumber : Masdukih (2019)

Judul penelitian ini adalah “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri tahun 2016-2019)”. Dengan kerangka berfikir, semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan jamaah haji juga semakin tinggi. Kualitas produk baik barang maupun jasa merupakan hal penting dan yang diharapkan oleh para konsumen. Menurut (Syamsiah, 2011) bahwa keterkaitan antara kualitas layanan dengan nilai yang dirasakan adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga menciptakan kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji telah dijelaskan oleh (Chulaifi dan Setyowati, 2008) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Demikian pula (Yusnani dan Sutrisna, 2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. (Sugiyono, 2015). Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha :Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Mandiri Surakarta.

Ho : Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Mandiri Surakarta.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Waktu dan Wilayah Penelitian**

#### 1. Waktu Penelitian

Jangka waktu yang digunakan dalam penelitian ini mulai dari penyusunan, perencanaan, penelitian sampai dengan selesainya hasil laporan penelitian. Penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2020 sampaiselesai disusun penelitian ini.

#### 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di KBIH Mandiri Surakarta. Yang beralamatkan di Jl. Kahuripan Utara Raya No. 74, Sumber, Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei lapangan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dan statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2008).

### C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda yang lain populasi juga bukan saja merupakan jumlah orang tetapi juga merupakan karakter atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono, 2006).

Dalam penelitian ini populasinya mencakup seluruh jamaah haji tahun 2016-2019 di KBIH Mandiri, dengan populasi yang dijadikan objek penelitian 346 jamaah.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang akan diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi yang ada diambil dengan teknik tertentu. (Miatun, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sample* yaitu metode *purposive sampling*. Menurut (Ferdinand, 2014) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang disesuaikan dengan tujuan masalah penelitian yang dikembangkan. Pertimbangan tertentu dalam penelitian ini adalah :

- 1) Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan
- 2) Tahun keberangkatan haji : 2016, 2017, 2018, 2019
- 3) Jamaah haji yang berdomisili di Surakarta.

Dan dicari dengan rumus slovin dengan menggunakan formula sebagai berikut :

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$a$ =presisi/ tingkat penyimpangan yang diinginkan (10%)

$$= \frac{346}{(1+(346.0,1^2))}$$

$$= \frac{346}{(1+346.0,01)}$$

$$= \frac{346}{1+3,46}$$

$$= \frac{346}{4,46}$$

$$=77,57$$

$$=78$$

#### **D. Data dan Sumber Data**

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data Primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Febriansyah, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan. Dimana data primer ini diperoleh secara langsung dari jamaah haji dengan cara menyebar kuesioner yang telah disediakan peneliti serta tambahan data di dapat dari observasi dan dokumentasi dengan pihak KBIH Mandiri Surakarta.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Setelah mengetahui sumber dan jenis data, maka metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

### **1. Observasi**

Observasi yaitu pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. (Fatich, 2018). Dari metode observasi ini peneliti melakukan pengamatan terhadap kondisi dan situasi KBIH Mandiri Surakarta, baik dari segi obyek penelitian, kondisi lapangan, dan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dan pembimbing.

### **2. Kuesioner (Angket)**

Menurut (Sugiyono, 2007) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam teknis ini peneliti menyebar kuesioner melalui media *google form* kepada jamaah KBIH Mandiri Surakarta. Penyebaran kuesioner ini diharapkan mampu memperoleh hasil tanggapan para jamaah haji tentang kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh KBIH Mandiri Surakarta.

### **3. Dokumentasi**

Adalah suatu metode yang dilakukan untuk mencari data mengenai sesuatu hal dengan cara melihat dan mencatat yang ada di obyek penelitian. Metode ini dimaksud untuk memperoleh data KBIH Mandiri tentang sejarah, struktur, visi dan misi, sarana dan prasarana serta mencari dokumen lain yang penting terkait penelitian.

Penulis menggunakan metode ini bertujuan agar lebih mudah mendapatkan data yang diperlukan, karena data yang dibutuhkan peneliti sudah tersusun dan tersimpan dengan baik. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan metode ini yaitu: Gambaran umum tentang KBIH Mandiri Surakarta.

#### **F. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu nilai maupun sifat dari orang, obyek ataupun kegiatan yang mempunyai berbagai macam pilihan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudianditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2015). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2015) variabel independen disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi sebab dari perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian adalah kualitas pelayanan.

##### 2. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2015) variabel dependen disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dioengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan jamaah.

#### **G. Definisi Operasional Variabel**

Menurut (Indriantoro dan Supomo, 2004) definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasikan gagasan dalam



penelitian ini, sehingga memungkinkan bagi peneliti-peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama maupun mengembangkan cara pengukuran dengan lebih baik. Devinisi operasional untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1  
Devinisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan	Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tangkap 4. Jaminan 5. Empati
2	Kepuasan Pelanggan	Dampak dari perbandingan dan harapan pelanggan sebelum dilayani dengan realita pelayananyang diterima pelanggan. (Sumarwan, 2003)	1. Akses 2. Kesopanan 3. Komunikasi 4. Keamanan 5. Kemampuan memahami jamaah

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. (Ghazali, 2013). Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. adapun kriteria penelitian uji validitas sebagai berikut :

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

### **2. Reabilitas**

Uji reabilitas adalah pengujian yang dapat menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya untuk dapat diandalkan. Jika suatu alat ukur dipakai untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh relative konstan, maka alat tersebut di katakan reabel atau dapat diandalkan. Secara umum reabilitas koefisien alpha dikatakan reliabel apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,60. (Sujarweni,2014).

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Model regresi linier sederhana dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi dan terbebas dari asumsi klasikstatistik, baik itu normalitas data, multikolinearitas, dan heterokedastistitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memenuhi apakah didalam model regresi data memiliki distribusi normal atau tidak. (Ghazali, 2013). Data uji normalitas bertujuan mengetahui distribusi data dalam variable yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat berupa cara, diantaranya yaitu dengan melihat kurva normal P-plot. Suatu variabel dikatakan normal apabila gambar distribusi dengan titik-titik data serah mengikuti garis diagonal.

b. Uji Heteroskedatisitas

Uji heteroskedatisitas digunakan untuk menguji pada model regresi apakah terjadi ketidaksamaan variance dari pengamatan residual satu kepengamatan yang lain. disebut homoskedasitas apabila model regresi sama, jika berbeda disebut heteroskedatisitas. Gejala heteroskedatisitas diuji menggunakan metode Glejser. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolute residual  $> 0,05$  menyebabkan model regresi tidak terjadi gejala heteoskedatisitas. (Ghozali, 2012).

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji variabel bebas berkolerasi dengan variabel bebas lainnya (independen). (Ghazali, 2012). Untuk mengetahui ada tidaknya masalah pada uji multikolinearitas pada penelitian menggunakan metode VIF, apabila nilai tolerance  $>0,10$  maka tidak terjadi

multikolinearitas. Sedangkan nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas. (Ghozali, 2013).

#### **4. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Regresi linier sederhana merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Metode regresi linier dimaksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependent). Metode ini juga bisa digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitupun sebaliknya.

Adapun rumus Agresi Linier Sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

#### **5. Uji Determinasi (R Square)**

Uji Determinasi R Square digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai determinasi menggunakan adjusted R Square. (Ghazali, 2013).

Tabel 3.2  
Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat/Sedang
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

## 6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen. (Ghozali, 2013). Uji hipotesis menggunakan uji dua pihak, digunakan apabila hipotesis nol ( $H_0$ ) berbunyi “sama dengan” dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) berbunyi “tidak sama dengan”. (Sugiyono, 2015).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **a. Profil**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH) Mandiri Surakarta yang terletak di Jl. Kahuripan Utara Raya No.74, Sumber, Kecamatan Banjarsari, Surakarta. pada tanggal 30 Juni 2003 Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah menerbitkan surat keputusan dengan nomor Wk/4.a/Hj.02/1405/2003 tentang pemberian izin operasional KBIH Mandiri. Setelah resmi mendapatkan ijin operasional, KBIH Mandiri berkiprah dalam bidang manasik haji. Setiap kelompok haji memiliki ikatan persaudaraan yang kuat, senantiasa memelihara tali silaturahmi dan mengadakan pengajian bulanan secara rutin.

###### **b. Visi dan Misi KBIH Mandiri Surakarta**

###### **Visi**

Menjadi Kelompok Bimbingan ibadah Haji yang paripurna melalui proses pembelajaran atau manasik berdasarkan Al-Quran dan sunnah Rasul sehingga dapat mendapatkan haji yang senantiasa menjaga kemabrurannya.

###### **Misi**

Menghantarkan calon haji sehingga menjadi haji yang memiliki kemampuan untuk melestarikan dan menularkan kemabruran haji nya

dalam segala medan dan lingkungan secara santun sesuai Al-Quran dan sunnah Rasul.

## 2. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti adalah jamaah KBIH Mandiri tahun 2016-2019 yang berdomisili di Surakarta, baik laki-laki maupun perempuan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan media *google form* dengan populasi sebanyak 346 jamaah dan penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan kriteria tertentu, sehingga diperoleh sampel sebanyak 78 jamaah.

## B. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang diperoleh ada 3 karakteristik responden yang dipaparkan terdiri dari :

### 3. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1  
Jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Banyaknya	Prosentase %
1	Laki-laki	31	39,8
2	Perempuan	47	60,2
	Total	78	100

Sumber : Data di olah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dengan prosentase 60,2% sedangkan untuk laki-laki sebanyak 39,8%.

#### 4. Karakteristik berdasarkan domisili

Tabel 4.2  
Domisili responden

No	Kecamatan	Jumlah orang	Prosentase %
1	Jebres	17	21,8%
2	Laweyan	16	20,5%
3	Banjarsari	28	35,9%
4	Serengan	9	11,5%
5	Pasar Kliwon	8	10,2%
	Jumlah	78	100%

Sumber : Data di olah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden terbanyak berada di Kecamatan Banjarsari dengan prosentase 35,9% sedangkan responden pada kecamatan pasar kliwon memiliki prosentase 10,2% atau hanyaberjumlah 8 orang.

#### 5. Karakteristik berdasarkan tahun keberangkatan

Tabel 4.3  
Tahun keberangkatan responden

No	Tahun	Jumlah orang	Prosentase %
1	2016	11	14,1
2	2017	28	35,9
3	2018	22	28,2
4	2019	17	21,8
	Total	78	100

Sumber : Data di olah, 2020



Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa tahun keberangkatan responden tahun 2016 sebanyak 11 orang atau 14,1%, tahun 2017 sebanyak 28 orang atau 35,9 %, tahun 2018 sebanyak 22 orang atau 28,2%, dan pada tahun 2019 sebanyak 17 orang atau 21,8%.

## **C. Pengujian dan Hasil Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. (Ghozali,2013).

Suatu kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ )=  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sample. Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, dapat dilihat pada tampilan *output cronbach alpha* pada kolom *correlated item-total correlation*. Jika  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel dan nilai positif maka indikator tersebut dinyatakan valid. (Ghozali, 2013).

Tabel 4.4  
Hasil Uji Validitas

No Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Nilai Sig. 2-tailed	Nilai $\alpha=0,05$	Keputusan
1	0,611	0,223	0,000	0,05	Valid
2	0,589	0,223	0,000	0,05	Valid
3	0,607	0,223	0,000	0,05	Valid
4	0,559	0,223	0,000	0,05	Valid
5	0,546	0,223	0,000	0,05	Valid
6	0,690	0,223	0,000	0,05	Valid
7	0,415	0,223	0,000	0,05	Valid
8	0,506	0,223	0,000	0,05	Valid
9	0,553	0,223	0,000	0,05	Valid
10	0,527	0,223	0,000	0,05	Valid
11	0,628	0,223	0,000	0,05	Valid
12	0,490	0,223	0,000	0,05	Valid
13	0,573	0,223	0,000	0,05	Valid
14	0,736	0,223	0,000	0,05	Valid
15	0,684	0,223	0,000	0,05	Valid
16	0,751	0,223	0,000	0,05	Valid
17	0,708	0,223	0,000	0,05	Valid
18	0,744	0,223	0,000	0,05	Valid
19	0,619	0,223	0,000	0,05	Valid
20	0,503	0,223	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data di olah, 2020

Hasil dari uji validitas diatas diketahui bahwa variabel kualitas berpengaruh terhadap kepuasan menghasilkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,223), sehingga dapat dinyatakan valid.

## b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah pengujian yang dapat menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya untuk dapat diandalkan. Jika suatu alat ukur dipakai untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh relative konstan, maka alat tersebut dikatakan reabel atau dapat diandalkan. Secara umum reabilitas koefisien alpha dikatakan reliabel apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,60 (Sujarweni, 2014).

Tabel 4.5  
Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	2

Sumber: Data di olah, 2020

Dari pengolahan data diatas menggunakan SPSS 22.0 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel penelitian ini adalah reliabel atau moderate karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal

Tabel 4.6  
Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.18892609
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.065
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075 <sup>c</sup>

Sumber : Data di olah, 2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansinya adalah 0,075. Ini berarti nilai sig > 0,05. Sehingga sampel dalam penelitian ini berasal dari suatu populasi yang terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan uji VIF. Apabila nilai tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

Tabel 4.7  
Hasil Uji Multikolinearitas

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.236	3.335		.071	.944		
	jumlah Kualitas	.784	.077	.759	10.165	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: JUMLAH KEPUASAN

Sumber : Output data diolah, 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa variabel memiliki nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilsi VIF  $< 10$ . Sehingga dapat disimpulkan variabel dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolineritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji pada model regresi apakah terjadi ketidaksamaan variance dari pengamatan residual satu kepengamatan yang lain. Disebut homoskedastisitas apabila model regresi sama, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan metode Glejser. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolute residual  $> 0,05$  menyebabkan model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013).

Tabel 4.8  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.887	2.171		.869	.387
	jumlah Kualitas	-.005	.050	-.012	-.104	.917

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber : Data diolah, 2020

Dari tabel 4.8 di atas, di ketahui uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser mendapatkan hasil, bahwa nilai signifikansi

0,917 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk meneliti variabel-variabel yang berpengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan yaitu :

$$Y=a+bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

X = Variabel Independen

a = Konstanta ( nilai Y apabila X=0)

b = Koefisien Regresi ( nilai peningkatan ataupun penurunan)

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, telah didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9  
Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.236	3.335		.071	.944
	jumlah Kualitas	.784	.077	.759	10.165	.000

a. Dependent Variable: JUMLAH KEPUASAN  
Sumber : Data di olah, 2020

Dari tabel 4.9 di atas, dapat diketahui :

$$Y = 0,236 + 0,784 X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan :

- Konstanta sebesar 0,236 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel Kepuasan adalah sebesar 0,236.
- Koefisien regresi X sebesar 0,784 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas, maka nilai Kepuasan bertambah sebesar 0,784. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Linier Sederhana

- Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel *Coefficients* diperoleh hasil sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan (Y).
- Berdasarkan nilai t : diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $10,165 > t_{tabel1,99}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan (Y).

#### 4. Uji Determinasi (R Square)

Uji determinasi R square digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai determinasi menggunakan adjusted R Square. (Ghozali, 2013).

Tabel 4.10  
Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 <sup>a</sup>	.576	.571	2.219

Sumber : Output data di olah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai R adalah sebesar 0,759 x 0,759 =0,576. Berarti kemampuan dari variabel bebas dari variabel terikatnya sebesar 57,6%. Berarti terdapat 42,4% (100-57,6%) variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain.

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen. (Ghozali, 2013). Uji hipotesis menggunakan uji dua pihak (two tail test), digunakan apabila hipotesis nol (H0) berbunyi “sama dengan” dan hipotesis alternatif (Ha) berbunyi “tidak sama dengan”. (Sugiyono,2015).

Tabel 4.11  
Uji Hipotesis  
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.236	3.335		.071	.944
	jumlah Kualitas	.784	.077	.759	10.165	.000

Sumber : Sumber : Datadi olah, 2020



Berdasarkan tabel 4. 10 dapat diketahui bahwa variable X (kualitas) memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $t_{hitung} 10,165 > t_{tabel} 1,99$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kulaitas berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah.

#### **D. Pembahasan Hasil Analisis Data**

Hasil penelitian menunjukkan “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri tahun 2016-2019)” menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil uji regresi linier sederhana diperoleh variabel kualitas pelayanan berkoefisien positif dengan  $t_{hitung} 10,165 > t_{tabel} 1,99$ , hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kesan positif dan menarik kepuasan jamaah KBIH Mandiri Surakarta. Hal ini juga menjelaskan bahwa semakin baik kulaitas pelayanan yang dirasakan oleh jamaah maka semakin tinggi pula kepuasan jamaah haji KBIH Mandiri Surakarta tersebut.

Disamping itu juga didukung dengan adanya nilai koefisien determinasi sebesar 0,759 atau 75,9% yang berarti menunjukkan adanya korelasi yang kuat dari hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan. Adapun nilai koefisien determinasi berganda yang dihasilkan oleh regresi sebesar 0,576 atau 57,6% yang menunjukkan bahwa proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 57,6%.Jadi dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah KBIH Mandiri dengan  $t_{hitung} 10,165 > t_{tabel} 1,99$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam kepuasan jamaah. Hal ini karena kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

.Kepuasan jamaah mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif dan signifikan dikarenakan adanya pelayanan baik oleh KBIH Mandiri yaitu meliputi, pembimbing mengutamakan jamaah menjadi nomor satu untuk dilayani dengan baik. Pembimbing memberikan layanan penuh dengan cara memberi perhatian khusus, menangani masalah jamaah haji dengan cekatan dalam memberikan pelayanan pada jamaah. Fasilitas fisik yang ada di KBIH Mandiri mempunyai tempat parkir yang memadai, tempat tunggu yang bersih dan mempunyai kotak saran untuk jamaah agar bisa menyalurkan keluhan yang ada dipikiran jamaah.

Dalam pelayanan , KBIH Mandiri berbeda dibandingkan KBIH lainnya karena dari segi pendanaan di KBIH Mandiri tanpa dipungut biaya dalam pelaksanaan operasionalnya dan jamaah di KBIH Mandiri dituntut untuk mandiri ketika berada di tanah suci dan tidak bergantung dengan orang lain, dalam arti disana benar-benar melaksanakan ibadah dengan fokus. Sedangkan KBIH Non Mandiri itu membayar biasanya sekitar 3-5 juta, itu diluar biaya naik haji (BPIH) dan jamaahnya masih bergantung dengan muthowifnya.

Menurut penelitian ( Ariandi, 2010) Pelayanan yang ada di KBIH Mandiri sesuai dengan teori *SERVQUAL (Service Quality)*. Menurut teori *Servqual*, bahwa bila kinerja pada atribut (*Attribute Performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*Expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan akan meningkat. Konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal atau sempurna untuk atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi kualitas pelayanan meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Sulaiman, 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini dikatakan bahwa memberikan bukti empiris penyedia jasa pelayanan memberikan peningkatan pada kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen, kesediaan karyawan dalam membantu, memberikan informasi, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Sehingga, pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Dalam penelitian yang dilakukan (Bartha , 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan teori Korler dan Gary Amstrong (2009) yang dimana dinyatakan sebagai kepuasan pelanggan hubungannya sangat erat dengan kemampuan pelayanan untuk memuaskan konsumen. Kualitas sebagai keseluruhan dari ciri-ciri yang menonjol dan karakteristik dari kualitas pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggannya.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembatasan pada bab sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji diperoleh kesimpulan yaitu kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Hasil tersebut ditunjukkan dari hasil uji analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  atau  $t$  hitung  $(10,165) > t$  tabel  $(1,99)$ , maka  $H_0$  ditolak. Sehingga, dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Mandiri.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai keterbatasan antara lain :

1. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah haji KBIH Mandiri.
2. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada jamaah haji yang berada di KBIH Mandiri Surakarta.

#### **C. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang didapatkan sebagai berikut :

1. Bagi lembaga, memperhatikan faktor-faktor penunjang yang dapat membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian, memberikan

pengarahan kepada jamaah haji KBIH Mandiri ketika akan adanya peneliti yang sedang melakukan penelitian sehingga dapat menghambat peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi peneliti lain, memperhatikan subjek dan objek terkait secara mendalam sehingga adanya keterkaitan antara peneliti maupun lembaga yang dapat membantu mempersingkat waktu penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (1993). *Cara Mudah Naik Haji, Buku Pane, untuk Calon Haji dan Umrah*. Bandung: Mizan.
- al-Bassam, A. b. (2006). *Syarah Bulughul Maram*. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Alma, B. d. (2006). *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ariani, Dhorotea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arifin, A. (2009). *Peta Perjalanan Haji dan Umroh*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Christoper, L. (2010). *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Djamaluddin, D. (2006). *Panduan Haji dan Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya cetakan ke-1*. Solo: Era Intermedia.
- Endang Sutrisna dan Yusnani, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh Pada Pt. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 5: Edisi II Juli.
- Fatich, S. N. (2018). Peran Pondok Pesantren Darul A'Mal Terhadap Peningkatan Nilai Religius Masyarakat Mulyojati 16 B Metro Barat. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Febriansyah, A. (2017). Tinjauan Atas Protes Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi*,8(2). <https://doi.org/10.34010/jra.v8i2.525>
- Ghozali Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. (Ed. Ke-7). Semarang: Universitas Diponegoro
- Hamdani, R. L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa edisi ke-2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Indra Lutfi Sofyan<sup>1</sup>, Ari Pradhanawati<sup>2</sup> & Hari Susanta Nugraha, 2013, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang, *Jurnal Undip*
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jaya, F. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(11),

14766.

- Kotler, P. d. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi ke-12 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Machali, I. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif. In A. Q. H. Lay (Ed.), [www.mpi.iun-suka.ac.id](http://www.mpi.iun-suka.ac.id)
- Magfiroh, S.(2008). Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, Dan Lingkungan Sosial Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Pada Santri Pesantren Mahasiswi Darush Shalihat. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Philip, K. d. (2005). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Setyowati, E., & Chulaifi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt . Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 03(01), 40–54.
- Sudarsono, S. d. (1992). *Ka'bah Pusat Ibadah Haji*. Jakarta: Asdi Mahastya.
- Sugiyono. (2007). Statistik Untuk Penelitian. In *Alfabeta*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cet. Ke-22. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2004). Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulaiman. (2014). Kepuasan Jamaah Haji terhadap pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara (Pilgrims Satisfaction on the Services KBH in Jepara District). *Analisa*, 21(1), 49–60.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta.

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### DAFTAR PERTANYAAN

##### I. Syarat Responden

Adapun syarat-syarat yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden adalah pengguna jasa KBH Mandiri tahun 2016-2019
2. Responden dalam wilayah Surakarta

##### II. Data Umum Responden

Nama :  
Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan (*coret yang tidak perlu*)  
Umur :  
Alamat :

##### III. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan. Baca dan pahami setiap pernyataan dengan seksama, kemudian berikan respon Saudara dengan cara memberikan tanda checklist (V) pada lembar yang telah disediakan.

Pilihan Jawaban	Keterangan
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
RG	Ragu-ragu
S	Setuju
SS	Sangat Setuju



## 1. Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	STS	TS	RG	S	SS
1.	Penampilan karyawan rapi dan sopan					
2.	KBIH mempunyai tempat untuk bimbingan haji dan layak, nyaman serta dapat menanggung jumlah jamaah yang ada					
3.	KBIH Mandiri memiliki prosedur pendaftaran yang mudah					
4.	Petugas KBIH Mandiri selalu melayani jamaah dengan sopan					
5.	KBIH Mandiri selalu melayani jamaah dengan cepat					
6.	Petugas KBIH selalu mendengarkan keluhan jamaah					
7.	Petugas KBIH mampu menjelaskan informasi kepada jamaah dengan detail dan jelas					
8.	Fasilitas yang diberikan oleh KBIH memiliki kualitas yang baik					
9.	Petugas KBIH selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan jamaah					
10.	Petugas selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah haji					

## 2. Kepuasan

No	Keterangan	STS	TS	RG	S	SS
1.	Petugas KBIH selalu meninggalkan nomor kontak yang mudah dihubungi					
2.	Petugas KBIH selalu <i>stand by</i> di kantor					
3.	Petugas KBIH selalu berpakaian rapi dan senantiasa menjaga sopan santun					

4.	Petugas KBIH memberikan sambutan yang baik ketika anda datang					
5.	Petugas KBIH selalu memberikan berita dan informasi secara transparan					
6.	Petugas KBIH selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi					
7.	KBIH memberikan rasa aman dan nyaman terhadap anda					
8.	KBIH bersedia menanggung resiko dari kejadian yang tidak diinginkan					
9.	Petugas KBIH selalu memperhatikan anda					
10.	Petugas KBIH memahami kebutuhan spesifik anda					

## LAMPIRAN 2

## DATA RESPONDEN

NO	NAMA	ALAMAT	TAHUN	JENIS KELAMI N
			KEBERANGKATA N	
1	Isa Ansori	Ngoresan RT.01/22, Jebres	2017	L
2	Ari Nugraha Dwi	Jl. Dr Radjiman 670 Rt. 03/08, Laweyan	2017	L
3	Ari Hanggara	Lor Pasar Rt.03/08, Pajang, Laweyan	2018	L
4	Ika Setyaningsih	Jl. Madubronto No. 25, Muntilan, Laweyan	2018	P
5	Novi Yanuaris Maniyar	Sendang Asri Rt.08/18, Kadipiro, Banjarsari	2018	P
6	Dwi Astuti	Banyuagung Rt.02/02, Kadipiro, Banjarsari	2019	P
7	Rian Anugerah Putri	KP. Citro Asmoro Rt.03/04, Ketowan	2019	P
8	Ummy Pratiwi	Mangkuyudan RT 02/RW 03 Purwosari	2019	P
9	Ariadhie Nur Sasongko	Mojosongo, Jebres	2019	L
10	Retno Supriyaningsi h	Komplang, Banjarsari	2019	P
11	Joko Wahono	Karangasem, Laweyan	2019	L
12	Fuad	Banyumas, Banjarsari	2019	L
13	Heni Lesmayawati	Jl. Kediri Utara Rt05/15, Banjarsari	2018	P
14	Yuni Safitri	Sumber Trangkilan Rt.05/11, Banjarsari	2018	P
15	Dwi Anggraeni	Pucang Sawit Rt 03/08, Jebres	2017	P
16	Nurchahyani	Sumber RT04/05 , Sumber, Banjarsari	2017	P
17	Drs. Jaka Santosa	Jl. Pelangi Utara Rt.06/28, Mojosongo, Jebres	2017	L

18	Sri Wahyuni	Ngoresan RT.01/22, Jebres	2017	P
19	Sulaiman Nugroho , S.T	Tegal Kaputren Rt. 03/05, Pajang, Laweyan	2017	L
20	Sri Respati Rahayu	Depok, Manahan RT 04/04	2017	P
21	IR. Wijang Wisnu Raharjo	Pucang Sawit Rt 03/08, Jebres	2017	L
22	Nayiri, S.Ag	Gebang Rt 01/17, Kadipiro, Banjarsari	2017	L
23	Tri Mei Indariyani, S.E	Banyuanyar Rt.01/09, Banjarsari	2018	P
24	Widiana Rini Astuti	Sidodadi Rt.03/01, Pajang, Laweyan	2018	P
25	Arafa'i	Panggangrejo Rt 01/23, Jebres	2018	L
26	Novita Rachmasari	Gandekan kiwo Rt.03/20, Jayengan, Serengan	2019	P
27	Fachrudin	Gempolan Rt.01/20, Jebres	2019	L
28	Wiwin Setya Windiari	Jl. Kalingga dalam II RT 03/04, Kadipiro	2019	P
29	Adam Fatoni	Penumping Rt.05/06, Laweyan	2018	L
30	Estu Dwi Cahyani	Ngoresan RT.01/22, Jebres	2018	P
31	Efendi	Semanggi Rt.01/02, Pasar Kliwon	2018	L
32	Sari Dwi Aresiana	Jl. MH. Thamrin Rt.05/11, Manahan, banjarsari	2019	P
33	Muh Lutfi Chamidi	Perum Gebang No. 27 RT 05/25	2017	L
34	Diyan Djumartiyah	Manahan, Banjarsari	2017	P
35	Sumyartuti	Jl. Bunggur Rt 05/06, Kadipiro, Banjarsari	2018	P
36	Laila Nur Rohmah	Jl. Cakra I No. 6, Kampung Bru Pasar Kliwon	2017	P
37	Ahmad	Jl. Wijaya Kusuma rt	2017	L

	Miftahul Falah	02/04, Pasar Kliwon		
38	Wulan Anjari	Kalilarangan Rt 01/02 jayengan, Serengan	2016	P
39	Harun Rosyid	Sukomulyo Rt 03/06, Kadipiro	2016	L
40	Drs. Subakir	Cangkalan Rt.04/10, Nusukan, Banjarsari	2016	L
41	Eka Jaka Purnama	Tegalsari Rt. 05/32, Kadipiro	2016	L
42	Iriyantana	Jl.Tanjung XRt.03/05. Karangasem, Laweyan	2017	L
43	Feri Gestoni Haryono	Mutihlan Rt. 02/10, Sondakan, Laweyan	2017	L
44	Nur Lailiyah	Jl. Kapulogo Barat Rt.01/10, Pajang Laweyan	2017	P
45	Eko Suliastuti	Jl. Kalingga dalam II RT 03/04, Kadipiro	2017	P
46	Suryatno	Jl. Kalingga dalam II RT 03/04, Kadipiro	2017	L
47	Tarno, SE	Banyuanyar Rt04/08, Kadipiro, Banjarsari	2017	L
48	Muhammad Guntur S	Ngoresan RT.01/22, Jebres	2018	L
49	Atiek Yuni Indriani	Edelwes C.10 Perum Gumpang Rt 07/02	2018	P
50	Hanifah	Penumping Rt.05/06, Laweyan	2018	P
51	Prabekti Gunawa, S.E	Purwopuran Rt 06/08, Nusukan, Banjarsari	2019	L
52	Ari Wulan Narulita	Karangasem Rt.02/08 Laweyan	2019	P
53	Budi Mulyana, S.H	Grogolan Rt.03/04, Ketelan, Jebres	2018	L
54	Esty Rahayu	Grogolan Rt.03/04, Ketelan, Jebres	2018	P
55	Puji Hastuti, M.Pd	Griya sumber asri II C1-2 RT 05/27, Jebres	2017	P
56	Sri Wening Pamungkas	Jl.Plered Raya No 65 Sumber, Banjarsari	2019	P
57	Isna Nur Lailatul Fauziyah	Kadipiro, Surakarta	2016	P
58	Sumarni	Banyuanyar Rt. 02/08,	2016	P

		Banjarsari		
59	Hastuti Ariningsih	Karangasem, Laweyan	2017	P
60	Muhammad Ali Rofiq	Kedunglumbu, Kampung baru pasar kliwon	2017	L
61	Siti Fatimah	Perum Gebang No. 27 RT 05/25, Banjarsari	2017	P
62	Masy Kurotulani	Perum Bukit asri Blok B No. 3 RT 06, Jebres	2017	P
63	Indriyasanti	Kaplingan RT. 06/20, Jebres	2017	P
64	Erni Dwi Listyani	Jl. Hasanudin 79 Rt04/07, Sumber, Banjarsari	2019	P
65	Heni Masfuana	Jl.Dempo Barat 44 Rt04/14, Mojosongo, Jebres	2019	P
66	Rohmat Budi Purwanto	Jl.Bekisar 1 No10, Jajar, Laweyan	2019	L
67	Siti Aisyah Zumsari	Clolo Rt 03/19, Banjarsari	2018	P
68	Prima Permatasari	Panggung Rejo Rt.01/23, Jebres	2018	P
69	Ana Dewi Imawati	Jl. Kahuripan Selatan Rt.02/12, Banjarsari	2018	P
70	Evi Ariyanto, S.Pd	Sumber Bregan Rt.02/12, Banjarsari	2018	P
71	Milananda Saputri	Kartotiyasan Rt.05/04 Kratonan, Serengan	2018	P
72	Shanti Anggoro Woro	Jl. Dr Radjiman 670 Rt. 03/08, Laweyan	2017	P
73	Uchoro Wiyanto	Kleco Karangasem Rt 03/02, Laweyan	2017	L
74	Achmad Hasanudin	Ngasinan Rt. 01/12 Jebres	2016	L
75	Any Suryanti	Sumber Krajan Rt 01/01, Sumber, Bnajarsari	2016	P
76	Kulup Afandi	Banyuanyar Rt. 02/o8, Banjarsari	2016	L
77	Sri Maryanti	Sidomulyo Rt 01/05, Banyuanyar, Banjarsari	2016	P

78	Halimah	Kampungsewu Rt 03/03, Jebres	2016	P
----	---------	---------------------------------	------	---

## LAMPIRAN 3

## Data jawaban responden

## A. Variabel Kualitas Pelayanan

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	jumlah Kualitas
1	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	42
2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	41
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
6	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
7	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
8	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
10	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
11	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
12	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	43
13	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	43
14	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	38
15	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	40
16	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	43
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	39
20	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	41
21	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
23	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	43
24	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	43
25	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	43
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	46
28	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	40
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
31	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	43
32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
33	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	39
34	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	41



35	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
36	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
37	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
38	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
39	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	38
40	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
41	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	41
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
44	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	41
45	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	38
46	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	42
47	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	46
48	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	45
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
52	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
53	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
54	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	40
55	5	4	5	3	5	4	4	5	3	3	41
56	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	42
57	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	43
58	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	42
59	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	42
60	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
61	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	42
62	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	41
63	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	42
64	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
65	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
66	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
67	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44
68	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	40
69	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
70	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
71	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
72	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
73	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45

74	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
75	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
76	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
77	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
78	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43

## B. Kepuasan Jamaah

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Jumlah Kepuasan
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	32
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	33
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	29
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	29
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	35
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	35
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	29
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	28
4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	32
4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	34
4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	35
4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	35
4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	31
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	32
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	35
4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	27
4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	34

4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	29
4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	30
4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	30
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	29
4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	33
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	29
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	37
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	35
4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	33
4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	31
4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	31
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	37
4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	34
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	35
5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	32
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	37
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	34
5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	33
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	34
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	36
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	35
3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	32
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	34
5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	36
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	37
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	35
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	34
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	34





X7	Pearson Correlation	.222	.094	.179	.065	.147	.221	1	.186	.064	.238*	.415**
	Sig. (2-tailed)	.051	.415	.116	.573	.200	.052		.102	.577	.036	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X8	Pearson Correlation	.197	.172	.322**	.096	.205	.521**	.186	1	.132	.131	.506**
	Sig. (2-tailed)	.084	.132	.004	.403	.072	.000	.102		.250	.252	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X9	Pearson Correlation	.128	.315**	.166	.100	.334**	.284*	.064	.132	1	.362**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.265	.005	.145	.383	.003	.012	.577	.250		.001	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X10	Pearson Correlation	.161	.273*	.078	.259*	.059	.236*	.238*	.131	.362**	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.159	.016	.498	.022	.607	.037	.036	.252	.001		.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
jumlah Kualitas	Pearson Correlation	.611**	.569**	.607**	.559**	.546**	.690**	.415**	.506**	.553**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





Y6	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.493 ** .000 78	.246* .030 78	.253* .025 78	.570* * .000 78	.489* * .000 78	1 78	.457* * .000 78	.530* * .000 78	.421* * .000 78	.214 78	.751 ** .000 78
Y7	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.516 ** .000 78	.420* * .000 78	.340* * .002 78	.454* * .000 78	.520* * .000 78	.457* * .000 78	1 78	.407* * .000 78	.423* * .000 78	.261* 78	.708 ** .000 78
Y8	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.323 ** .004 78	.465* * .000 78	.346* * .002 78	.477* * .000 78	.456* * .000 78	.530* * .000 78	.407* * .000 78	1 78	.374* * .001 78	.234* 78	.744 ** .000 78
Y9	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.475 ** .000 78	.257* .023 78	.161 .159 78	.323* * .004 78	.265* .019 78	.421* * .000 78	.423* * .000 78	.374* * .001 78	1 78	.395* * .000 78	.619 ** .000 78
Y10	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.336 ** .003 78	.145 .206 78	.279* .013 78	.231* .042 78	.175 .126 78	.214 .060 78	.261* .021 78	.234* .040 78	.395* * .000 78	1 78	.503 ** .000 78
JUMLA H KEPUA SAN	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	.628 ** .000 78	.490* * .000 78	.573* * .000 78	.736* * .000 78	.684* * .000 78	.751* * .000 78	.708* * .000 78	.744* * .000 78	.619* * .000 78	.503* * .000 78	1 78

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## B. Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	2

LAMPIRAN 5  
Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.18892609
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.065
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

B. Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.236	3.335		.071	.944		
	jumlah Kualitas	.784	.077	.759	10.165	.000	1.000	1.000

- a. Dependent Variable: JUMLAH KEPUASAN

## C. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.887	2.171		.869	.387
jumlah Kualitas	-.005	.050	-.012	-.104	.917

a. Dependent Variable: Abs\_Res

## LAMPIRAN 6

## Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 <sup>a</sup>	.576	.571	2.219

a. Predictors: (Constant), jumlah Kualitas

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	508.719	1	508.719	103.330	.000 <sup>b</sup>
	Residual	374.166	76	4.923		
	Total	882.885	77			

a. Dependent Variable: JUMLAH KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), jumlah Kualitas

**Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.236	3.335		.071	.944
	jumlah Kualitas	.784	.077	.759	10.165	.000

a. Dependent Variable: JUMLAH KEPUASAN

## LAMPIRAN 7

Hasil Uji Determinasi (R Square)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 <sup>a</sup>	.576	.571	2.219

a. Predictors: (Constant), jumlah Kualitas

## LAMPIRAN

## CEK PLAGIASI



	Internet Source	1%
10	widyagama.org Internet Source	1%
11	dvdlaris.com Internet Source	1%
12	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
13	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
9	123dok.com Internet Source	3%
10	I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI F&B SERVICE DEPARTEMEN NUSA DUA BEACH HOTEL BALI", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2020 Publication	2%
<hr/> <p>Exclude quotes <input type="checkbox"/> Off      Exclude matches <input type="checkbox"/> Off  Exclude bibliography <input type="checkbox"/> Off</p>		



LAMPIRAN 9  
DATA RIWAYAT HIDUP

**Data Riwayat Hidup**

Nama : Fajar Dyah Dwi Yuliasuti  
Tempat, Tanggal Lahir : Wonogiri, 4 Juli 1998  
Agama : Islam  
Golongan Darah : B  
Alamat : Belikrejo Rt03/Rw03, Boto, Baturetno, Wonogiri  
No. Telepon : 081326053329  
Email : fajardyah099@gmail.com  
Riwayat Pendidikan Formal : TK Ngudiputro Rahayu  
SD Negeri Glonggongrejo  
SMP Negeri 1 Baturetno  
SMA Negeri 1 Baturetno  
IAIN Surakarta