

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH
HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH**

Oleh:

**ULYATUN FATONAH
NPM. 2103041014**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1447 H / 2025 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH
HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagian
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ULYATUN FATONAH
NPM. 2103041014

Pembimbing : Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1447 H / 2025 M**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH

Oleh :

ULYATUN FATONAH

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Darussa'adah Kabupaten Lampung Tengah. Latar belakang penelitian didasari oleh adanya ketidaksesuaian antara harapan jamaah dengan pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan evaluasi terhadap dimensi kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik agar dapat meningkatkan kepuasan jamaah serta memperkuat kepercayaan terhadap lembaga.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasional. Populasi penelitian berjumlah 1.432 jamaah haji dan umrah dengan sampel sebanyak 94 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui angket tertutup dengan skala Likert dan dokumentasi. Uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan heteroskedastisitas dilakukan sebagai prasyarat analisis, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan uji parsial (uji t).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,716 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) menandakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan jamaah secara proporsional. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mewujudkan kepuasan jamaah haji dan umrah di KBIH Darussa'adah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah, KBIH Darussa'adah.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ULYATUN FATONAH

NPM : 2103041014

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : SI Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Oktober 2025

Yang menyatakan



Signature of Ulyatun Fatonah

ULYATUN FATONAH
NPM: 2003041014

MOTTO



وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya:

“ Dan serukanlah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh.”

— (QS. Al-Hajj: 27)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengungkapkan puji syukur kepada Allah Subhannahu Wa Ta'ala yang Maha Pengasih dan Penyayang, maka dengan cinta dan ketulusan hati karya ini kupersembahkan kepada:

1. Allah Subhannahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, kasih sayang-Nya yang tiada henti serta kekuatan yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang tua yang aku sayangi, Bapak Suharman dan Ibu Yuli Asmawati yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan. Tanpa bimbingan, nasihat, dan cinta kalian, peneliti tidak akan bisa menjadi pribadi yang sabar, kuat dan mandiri.
3. Kepada Dosen Pembimbing Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy dengan sabar membimbing saya dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan dedikasi yang telah diberikan. Semoga bimbingan dari ibu dapat terus menginspirasi saya untuk terus berkembang.
4. Teman-teman yang sudah seperti keluarga sendiri, “ Sekawan Pitu ”, Annisa Bela, Nisaul Khasanah, Nita Kurnisari, Azmi Buya Ababil, Bima Dwi Cahya, Amin Syarifudin, terimakasih peneliti tidak banyak memiliki teman tetapi terimakasih sudah menjadi tempat keluh kesah selama perkuliahan ini, terimakasih sudah selalu mendukung dan membantu dalam proses perkuliahan yang cukup berat ini, terimakasih sudah bersedia dalam keadaan senang, sedih, maupun sakit.

5. Euis Amela, Nur Hidayah Tohir, Sukma Irawan, Imam Turmudzi
terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, terimakasih telah
menjadi kakak yang selalu mendukung dan memberi support selama
perkuliahan, dan terimakasih telah memberi banyak nasihat baik dalam hal
perkuliahan ataupun lainnya.
6. *And the last, for me* Ulyatun Fatonah, terima kasih telah bertahan sejauh
ini, dalam perjalanan panjang yang penuh tantangan, lelah, dan keraguan.
Terimakasih karena sudah memilih untuk terus berjuang, meski tidak
selalu yakin dan meski kadang merasa sendiri. Kamu telah membuktikan
bahwa dengan tekad, kesabaran, dan usaha yang konsisten, apa yang dulu
terasa berat akhirnya bisa dilewati satu per satu.
7. Almamater tercinta UIN Jurai Siwo Lampung.

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Untuk di Munasqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Jurai Siwo Lampung

Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh:

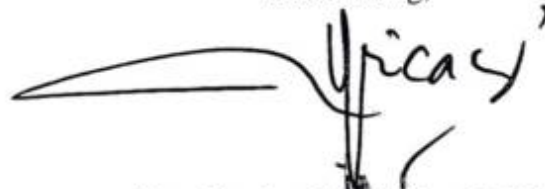
Nama : ULYATUN FATONAH
NPM : 2103041014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH
HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunasqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, Oktober 2025
Pembimbing,



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sv
NIP. 199106172019032015

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH
HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH

Nama : ULYATUN FATONAH

NPM : 210304001014

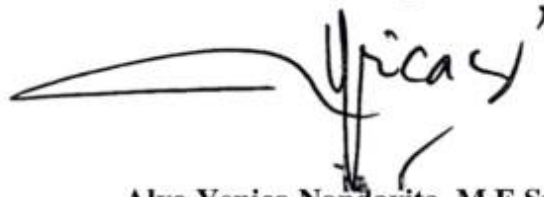
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Jurai Siwo Lampung.

Metro, Oktober 2025
Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yrica', with a long horizontal stroke extending to the left.

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JEMBRANA LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0723), Faksimili (0723) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: info@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 6-0807/Un.36.3/D/PP.00.3/12/2025

Skrripsi dengan Judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH, disusun oleh ULYATUN FATONAH, NPM. 2103041014, Program Studi: Manajemen Haji dan Umrah telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal : Senin, 03 November 2025

TIM PENGUJI

Ketua / Moderator	: Alva Yenica Nandavica, M.E.,Sy. (.....)
Penguji 1	: Rina El Maza, S.H.I., M.S.I. (.....)
Penguji 2	: David Ahmad Yani, M.M (.....)
Sekretaris	: Primadatu Deswara, SKM., M.PH (.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Desuanto, M.H
19670116 199503 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di KBIH Darussa'adah, dengan penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umrah Di KBIH Darussa'adah" sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti telah menerima banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd.,Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
3. Bapak Ulul Azmi Mustofa, M.S.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
4. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.

5. Bapak dan Ibu Dosen atau Karyawan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Ketua KBIH Darussa'adah beserta Staf Assa'adah Tour, Mojo Agung, Lampung Tengah yang telah memberikan informasi dan data.
7. Teman-teman seangkatan dan terutama untuk Sekawan Pitu yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam proses penyusunan proposal ini.
8. Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan berdoa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, 24 Oktober 2025
Peneliti


Ulvaton Patonah
NPM. 2103041014

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
F. Penelitian Relavan	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	17
1. Definisi Kualitas Pelayanan	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
3. Indikator-indikator Kualiatas Pelayanan	19
B. Kepuasan	20
1. Definisi Kepuasan	20
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	21
3. Indikator-indikator Kepuasan	22
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	24
1. Definisi KBIH	24
2. Peran KBIH dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah	24
D. Kerangka Berfikir	26

E. Hipotesis	27
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	29
B. Definisi Operasional Variabel	30
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	31
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Instrumen Penelitian	35
F. Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	45
1. Deskripsi Objek Penelitian	45
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	53
B. Pembahasan	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Peserta Jamaah Haji dan Umrah	5
Tabel 1.2 Penelitian Relavan	15
Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuisioner	34
Tabel 3.2 Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	36
Tabel 3.3 Kisi –Kisi Instrumen Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah	36
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Jamaah (Y).....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (t)	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data (APD)
4. Surat Izin Pra Survey
5. Surat Balasan Pra Survey
6. Surat Izin Research
7. Surat Tugas
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Data Tabulasi Responden
11. Output Uji Validitas
12. Output Uji Realibilitas
13. Output Uji Asumsi Klasik
14. Output Uji Analisis Regresi Linier Sederhana
15. Output Uji Hipotesis
16. Output Uji Determinasi (R^2)
17. Tabel R
18. Tabel T
19. Tabel F
20. Formulir Konsultasi Bimbingan
21. Dokumentasi Penelitian
22. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu, baik mampu dari segi finansial, fisik maupun mental.¹ Sementara itu, umrah meskipun tidak wajib, merupakan ibadah yang dianjurkan dan dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Kedua ibadah ini memiliki dimensi spiritual yang mendalam dan membutuhkan pendampingan yang profesional agar dapat dilaksanakan sesuai tuntunan syariat.

Ada beberapa ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan ibadah haji, diantaranya adalah surah Ali 'Imran ayat 97:²

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَبِهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩

Artinya : *"Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam". (Q.S Ali Imran : 97).*

Surah Ali Imran ayat 97 menerangkan tentang kewajiban ibadah haji bagi umat Islam yang mampu. Seperti yang diketahui haji termasuk rukun Islam yang kelima. Jelas sudah seberapa pentingnya ibadah haji bagi kaum muslimin yang mampu, bila seorang muslim tidak mampu menunaikan haji

¹ Abdul Aziz, Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam* (Jakarta: CV. Firdaus, 1993), 17.

² Kementerian Agama RI, *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid* (Jawa Barat: Sygma, 2014).

maka gugur kewajibannya, maksud dari mampu ini tidak hanya dari segi harta, melainkan juga fisik dan ilmu.

Penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia telah diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 3 yang menerangkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang terbaik bagi jamaah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Selain itu, bertujuan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam pelaksanaan ibadah haji.³

Di Indonesia, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) memiliki peran penting dalam membantu calon jamaah memahami tata cara ibadah serta memberikan pendampingan selama perjalanan. Salah satu KBIH yang berperan aktif dalam memberikan layanan bimbingan adalah KBIH Darussa'adah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan jamaah. Kepuasan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan program bimbingan, tetapi juga memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap KBIH dalam jangka panjang.⁴

Sebagai lembaga pelayanan masyarakat berbasis keagamaan, KBIH Darussa'adah tidak hanya menjalankan fungsi pembinaan ibadah, tetapi

³ Undang-Undang Republik Indonesia, *Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Pasal 3*, 2025.

⁴ Kotler P., dan Keller L. K., *Marketing Management* (Pearson Education., 2016).

juga berperan sebagai entitas manajerial yang melibatkan perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, hingga evaluasi layanan. Pengelolaan KBIH sebagai lembaga formal menuntut adanya profesionalisme dalam menjalankan fungsi layanan yang berkesinambungan dan akuntabel. Dalam hal ini, konsep *Customer Relationship Management* menjadi sangat relevan untuk diterapkan guna menciptakan hubungan jangka panjang dengan jamaah melalui pendekatan personal, komunikasi efektif, dan pemanfaatan informasi layanan.⁵

Customer Relationship Management dalam konteks KBIH tidak hanya berfungsi untuk mengelola data jamaah, tetapi juga membangun interaksi berkelanjutan, memperkuat kepercayaan, serta menciptakan loyalitas jamaah. Loyalitas ini ditunjukkan melalui kecenderungan jamaah untuk kembali menggunakan layanan KBIH yang sama di masa mendatang, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas tidak muncul secara instan, melainkan merupakan lanjutan dari pengalaman pelayanan yang berkualitas dan kepuasan yang dirasakan jamaah.⁶

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Devis dalam Fandy Tjiptono adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷

⁵ Adrian Payne and Pennie Frow, *Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM* (Cambridge: Cambridge University Press, 2013), 65–68.

⁶ Richard L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (New York: McGraw-Hill, 1997), 392.

⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality, dan Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 110.

Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dapat diterapkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH dalam mendukung ibadah jamaah. Model ini terdiri atas lima dimensi utama, terdiri dari: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*).⁸ Dengan mengidentifikasi lima dimensi utama dari model ini, dapat diperoleh dengan gambaran yang lebih jelas mengenai kekuatan dan kelemahan layanan yang ditawarkan. Tidak hanya menjadi tolak ukur teknis, tetapi juga merepresentasikan nilai-nilai kepedulian, profesionalisme, dan akuntabilitas lembaga dalam mendampingi jamaah selama proses ibadah.

Kepuasan pelanggan yang dipaparkan oleh M. Nur Nasution menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.⁹ Dimensi kepuasan pelanggan Menurut Garvin, indikator kepuasan pada industri jasa, terdiri dari: Komunikasi (*Communitacion*), Kepercayaan (*Credibility*), Keamanan (*Security*), Memahami Pelanggan (*Knowing the Costumer*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Konsistensi Kerja (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kemampuan (*Competence*), Akses (*Acces*), Kesopanan (*Courtesy*).¹⁰

⁸Fandy Tjiptono, *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi* (Yogyakarta: Marknesis, 2009), 269.

⁹ M.Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor, Ghalia Indonesia, 2004), 104

¹⁰ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.), 8.

Kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Jamaah yang memperoleh pelayanan memuaskan akan cenderung merasa tenang dan khusyuk dalam beribadah, sebaliknya pelayanan yang kurang memadai dapat mengganggu kenyamanan spiritual mereka. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di KBIH Darussa'adah menjadi relevan untuk dilakukan.¹¹

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Darussa'adah merupakan salah satu KBIH yang ada di Lampung yang beralamatkan di Jl. Lingkungan III Celikah Seputih Jaya Gunung Sugih 34161 Kelurahan Mojo Agung Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah. Berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan, jamaah haji KBIH Lampung Tengah tahun 2024 berjumlah 232 jamaah termasuk 5 Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Kloter yang terdiri dari 1 ketua kloter, 1 pembimbing ibadah, dan 1 TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia), 2 perawat.¹²

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Peserta Jamaah Haji dan Umrah

No	Tahun	Jumlah Jamaah Haji	Jumlah Jamaah Umrah
1.	2017	150	900
2.	2018	180	1.080
3.	2019	190	1.140
4.	2020 - 2021	<i>Corona</i>	<i>Corona</i>
5.	2022	186	850
6.	2023	137	750
7.	2024	232	1.200

Sumber: Data *Pra-Manifest* Jamaah Haji dan Umrah Darussa'adah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2024

¹¹ Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 62.

¹² Data *Pra-Manifest* Jamaah Haji Darussa'adah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2024

Tabel 1.1 menunjukkan jamaah haji dan umrah meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 jumlah jamaah haji berjumlah 150 orang dan untuk jamaah umrah berjumlah 900 orang, pada tahun 2018 jumlah jamaah haji bertambah 30 menjadi 180 orang dan jamaah umrah berjumlah 1.080 orang, pada tahun 2019 jumlah jamaah haji bertambah 10 menjadi 190 orang dan jamaah umrah berjumlah 1.140 orang. Sedangkan tahun 2020-2021 tidak ada pemberangkatan haji dan umrah dikarenakan pandemi Covid 19 yang melanda dunia. Kemudian pada tahun 2022 jumlah jamaah haji berkurang 4 menjadi 186 orang dan jamaah umrah berjumlah 850 orang, pada tahun 2023 jumlah jamaah haji berkurang 49 menjadi 137 orang dan jamaah umrah berjumlah 750 orang, pada tahun 2024 jumlah jamaah haji bertambah 95 menjadi 232 orang dan jamaah umrah berjumlah 1.200 yang akan berangkat di tahun ini.

Selama tiga (3) tahun terakhir ini, perkembangan jumlah peserta jamaah haji dan umrah setiap tahunnya mengalami peningkatan, akan tetapi pada tahun 2022-2023 KBIH Darussa'adah mengalami penurunan walaupun penurunannya tidak secara drastis, dan pada tahun 2024 ini mengalami peningkatan kembali. Diharapkan dengan mengetahui tingkat kepuasan pada calon jamaah haji dan umrah, KBIH Darussa'adah semakin bisa meningkatkan kualitas pelayanannya dan fasilitas yang diberikan jamaah calon haji dan umrah secara efektif dan efisien sesuai harapan untuk kepuasan terhadap jamaah calon haji dan umrah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa jamaah haji dan umrah KBIH Darussa'adah, terungkap bahwa ada perbedaan antara harapan jamaah dan pelayanan yang mereka terima selama proses bimbingan dan pelaksanaan ibadah. Beberapa jamaah menyampaikan bahwa informasi soal jadwal keberangkatan dan pengurusan administrasi tidak diberikan sejak awal secara jelas. Hal ini membuat mereka bingung dan merasa tidak siap, baik secara mental maupun dalam hal perlengkapan yang harus disiapkan.¹³

Adapun dalam hal bimbingan manasik, sebagian besar jamaah bilang bahwa materi yang disampaikan terkesan terlalu umum dan kurang mendalam. Mereka berharap ada penjelasan yang lebih nyata sesuai kondisi lapangan, misalnya bagaimana menghadapi kerumunan saat tawaf, cara menggunakan fasilitas umum, atau apa yang harus dilakukan kalau ada masalah kesehatan di tanah suci. Apalagi bagi yang baru pertama kali berangkat, kurangnya praktik langsung bikin mereka merasa cukup kesulitan memahami teknis ibadah yang sebenarnya.¹⁴

Jamaah juga menyoroti soal komunikasi setelah mereka pulang dari ibadah. Banyak yang merasa tidak ada kelanjutan hubungan atau perhatian dari pihak KBIH setelah mereka kembali ke tanah air. Mereka merasa seperti

¹³ Hasil Wawancara dengan Bapak M. Yusuf, selaku Jamaah Haji, Lampung Tengah, 22 Mei 2025.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurhayati, selaku Jamaah Haji, Lampung Tengah, 22 Mei 2025.

“ditinggal begitu saja”, padahal menurut mereka pelayanan yang baik itu harus tetap menjaga hubungan meskipun ibadah sudah selesai.¹⁵

Meskipun begitu, tidak semua pengalaman bersifat negatif. Banyak jamaah juga merasa puas dengan keramahan petugas saat membimbing manasik dan mendampingi menjelang keberangkatan. Mereka mengapresiasi sikap sabar para pembimbing, terutama saat menghadapi jamaah lansia atau yang merasa cemas menjelang perjalanan.¹⁶ Tapi, beberapa jamaah masih merasa kurang nyaman saat di bandara transit. Mereka mengaku bingung mencari informasi, bahkan ada yang sempat terpisah dari rombongan karena kurangnya pendampingan di tempat tersebut.¹⁷

Hasil analisis menunjukkan bahwa lembaga-lembaga yang beroperasi di bidang bimbingan ibadah, seperti Yayasan Haji dan Yayasan Umrah yang memiliki dua jenis lembaga, masing-masing dengan tujuan yang spesifik, meskipun pada dasarnya keduanya memiliki tujuan utama yang sama, yaitu mengedepankan kualitas pelayanan dalam mendukung proses ibadah jamaah, membimbing, melayani jamaah, dan terdapat perbedaan mendasar dalam strategi pemasaran yang digunakan.

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Titin Saadah selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji KBIH Darussa'adah menyatakan bahwa Yayasan Haji ini hanya berfokus pada layanan ibadah haji

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasanuddin, selaku Jamaah Umrah, Lampung Tengah, 23 Mei 2025.

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Rukayah, selaku Jamaah Umrah, Lampung Tengah, 24 Mei 2025.

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Salmah, selaku Jamaah Umrah, Lampung Tengah, 25 April 2025.

saja dan menggunakan metode pemasaran tradisional, yaitu melalui (*word of mouth*) atau promosi dari mulut ke mulut.¹⁸ Yayasan ini sering kali bergantung pada pengalaman jamaah yang telah berangkat haji sebelumnya dan kemudian merekomendasikan yayasan tersebut kepada kerabat atau teman mereka. Meskipun metode ini dapat membangun kepercayaan yang kuat, keterbatasannya adalah jangkauan yang relatif kecil dan kurangnya eksposur ke calon jamaah yang lebih luas.

Ditemukan juga dalam survey yang telah dilakukan peneliti dengan Bapak Adin selaku Staf Bagian Umum KBIHU Darussa'adah menyatakan bahwa Yayasan Umrah ini berdiri sejak tahun 2016, namun masih bergabung dengan KBIHU lain seperti ; PT. Makadinah Ramani jaya, PT. Makah Madinah mandiri, PT. Swadharma travelindo, dan PT. Tawakal Indonesia. Dengan sangat pentingnya kemandirian, maka KBIHU ini memutuskan "Kami sepakat untuk mendirikan KBIHU Mandiri yang di beri nama PT. Assa'adah Rihlah Hidayah bisa disebut juga dengan Assa'adah Tour" yang didirikan pada tahun 2024, yang bergerak pada bidang Haji Khusus dan Umrah. KBIHU ini telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi dengan menerapkan strategi pemasaran melalui media sosial seperti *WhatsApp, Instagram, Website, dan Facebook*.¹⁹ Dengan pendekatan ini, Yayasan Umrah mampu menjangkau lebih banyak calon jamaah secara luas dan cepat. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga memungkinkan komunikasi yang lebih

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Titin Saadah, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji KBIH Darussa'adah pada tanggal 11 Maret 2025.

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Adin, selaku Staf Bagian Umum KBIHU Darussa'adah pada tanggal 11 Maret 2025

interaktif, informasi yang lebih transparan, serta peningkatan management dengan calon jamaah.

Terdapat tantangan yang dihadapi oleh kedua yayasan ini. Yayasan Haji perlu mencari strategi yang lebih inovatif agar tetap kompetitif dalam menarik calon jamaah, sementara Yayasan Umrah perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan di media sosial kredibel dan sesuai dengan regulasi pemerintah terkait perjalanan ibadah.²⁰ Oleh karena itu, penting untuk menganalisis efektivitas strategi pemasaran yang digunakan oleh kedua yayasan ini dan bagaimana dampaknya terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan jamaah.

Penelitian sebelumnya memperkuat penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anisa Ambar Weni dengan judul “Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Hajj”. menunjukkan hasil, bahwa kualitas pembimbing manasik haji berpengaruh signifikan terhadap tingkat pemahaman jamaah haji di KUA Kecamatan Metro Timur. Temuan tersebut memperkuat urgensi peningkatan kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan haji dan umrah, yang pada akhirnya berdampak terhadap kepuasan jamaah secara keseluruhan.²¹

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian ini dengan judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas**

²⁰ Kementerian Agama RI, *Pedoman Penyelenggaraan Haji dan Umrah* (Jakarta: Kemenag RI, 2023).

²¹ Anisa Ambar Weni, *Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji di KUA Kecamatan Metro Timur Tahun 2022*, Skripsi, IAIN Metro, 2023.

Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Di KBIH Darussa'adah".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian antara harapan jama'ah dan kinerja pelayanan yang diberikan kepada KBIH Darus'adah.
2. Komunikasi yang kurang efektif antara jama'ah dan KBIH Darussa'adah.
3. Kurangnya tingkat kepuasan jamaah yang beragam dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah.
4. Kurangnya evaluasi dan inovasi dalam pelayanan KBIH Darussa'adah.

C. Batasan Masalah

Agar dalam pembatasan masalah ini lebih terarah, maka peneliti membatasi masalah yang akan dibahas hanya pada tingkat kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Darussa'dah pada tahun 2024.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Daruss'adah ?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Darussa'adah.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang disebutkan maka tersusunlah manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Secara Teoretis

1) Kontribusi terhadap Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah, khususnya dalam konteks ibadah haji dan umrah. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang mengkaji isu serupa.

2) Pengembangan Teori Kualitas Pelayanan

Penelitian ini akan memberikan wawasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori kualitas pelayanan dalam konteks layanan keagamaan.

b. Secara Praktis

1) Perbaikan Kualitas Layanan KBIH

Penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola KBIH untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Dengan memahami aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan, KBIH dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.

2) Meningkatkan Kepuasan Jamaah

Meningkatkan kualitas pelayanan, KBIH diharapkan dapat meningkatkan kepuasan jamaah. Hal ini akan berdampak positif pada reputasi KBIH dan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memilih KBIH dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di masa mendatang.

3) Peningkatan Pengalaman Ibadah

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi KBIH agar dapat menciptakan pengalaman ibadah yang lebih baik bagi jamaah, sehingga mereka merasa puas dan dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk.

c. Secara Sosial

1) Meningkatkan Kesadaran akan Pentingnya Kualitas Pelayanan

Penelitian ini dapat membantu masyarakat memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam pelaksanaan ibadah.

Kesadaran ini dapat mendorong jamaah untuk lebih aktif dalam memberikan masukan kepada KBIH untuk perbaikan pelayanan.

2) Memberikan Inspirasi bagi Lembaga Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi inspirasi bagi lembaga atau organisasi lain yang bergerak di bidang pelayanan, baik dalam konteks keagamaan maupun non-keagamaan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan.

F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan yang dicantumkan oleh peneliti merupakan upaya pencarian perbandingan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, selain itu penelitian relevan membantu penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa hasil penelitian yang dilakukan antara lain:

Tabel 1.2
Penelitian Relavan

No	Nama dan Judul Penelitian	Metodologi	Variabel dan Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Novelty
1	Kartika Dewi. (2023), “Studi Kepuasan Jamaah terhadap KBIH dalam Pelaksanaan Haji dan Umrah.” ¹	Penelitian kuantitatif berbasis deskriptif, analisis korelasi.	Variabel: Kepuasan jamaah, pelayanan KBIH. Indikator: Pembimbingan, akomodasi, transportasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara layanan akomodasi dan kepuasan jamaah.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus pada kepuasan jamaah KBIH.	Perbedaan penelitian ini yaitu tidak membahas faktor spesifik seperti kepercayaan dan loyalitas.	Studi ini menganalisis dimensi pelayanan sebelum, selama, dan setelah ibadah secara lebih mendalam.
2	Fauzi Ahmad. (2020) “Evaluasi Manajemen Pelayanan di KBIH dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji.” ²	Penelitian kuantitatif berbasis Mixed-methods, survei & wawancara terhadap 120 jamaah.	Variabel: Manajemen pelayanan, kepuasan jamaah. Indikator: Kualitas bimbingan, kesiapan petugas, efektivitas komunikasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang baik berkontribusi terhadap kepuasan jamaah, terutama dalam proses bimbingan manasik.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada membahas kepuasan jamaah dalam konteks KBIH.	Perbedaan penelitian ini yaitu fokus pada aspek manajemen, bukan hanya kualitas pelayanan.	Studi ini menambahkan dimensi teknologi dalam evaluasi pelayanan KBIH Darussa'adah.

¹ Kartika Dewi, “Studi Kepuasan Jamaah terhadap KBIH dalam Pelaksanaan Haji dan Umrah. Jurnal Pariwisata Islami,” 2023, 9.(2), 90-108

² Fauzi Ahmad., “Evaluasi Manajemen Pelayanan di KBIH dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji. Jurnal Manajemen Haji dan Umrah,” 2020, 5.(3), 121-138

No	Nama dan Judul Penelitian	Metodologi	Variabel dan Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Novelty
3	Hidayat Taufik. (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH di Jawa Barat." ³	Penelitian kuantitatif berbasis, regresi linear, kuesioner terhadap 180 responden.	Variabel: Kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles), kepuasan jamaah. Indikator: Kecepatan layanan, kenyamanan, keramahan petugas, fasilitas.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan jamaah, terutama pada aspek reliability.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada sama-sama meneliti hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah di KBIH.	Perbedaan penelitian ini yaitu studi lebih luas (Jawa Barat), sedangkan penelitian ini fokus pada KBIH Darussa'adah.	Penelitian ini menganalisis dimensi pelayanan lebih detail seperti kecepatan layanan, kenyamanan, keramahan petugas dan fasilitas dalam satu KBIH tertentu.
4	Halim Budi. (2019) "Studi Kesiapan KBIH dalam Memberikan Pelayanan Optimal kepada Jamaah Haji dan Umrah." ⁴	Penelitian kuantitatif berbasis deskriptif, dan analisis korelasi.	Variabel: Kesiapan layanan, kepuasan jamaah. Indikator: Kesiapan SDM, kesiapan fasilitas, kesiapan informasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesiapan KBIH dalam memberikan layanan sebelum keberangkatan berpengaruh pada tingkat kepuasan jamaah.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus pada kepuasan jamaah di KBIH.	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu meneliti kesiapan layanan, bukan hanya dampaknya pada kepuasan.	Studi ini lebih spesifik pada faktor internal seperti kesiapan SDM, kesiapan fasilitas dan kesiapan informasi di KBIH Darussa'adah.

³ Hidayat Taufik., "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH di Jawa Barat. Jurnal Manajemen Pelayanan Ibadah," 2021, 6.(1), 45-60

⁴ Halim Budi., "Studi Kesiapan KBIH dalam Memberikan Pelayanan Optimal kepada Jamaah Haji dan Umrah. Jurnal Pelayanan Haji dan Umrah," 7.(2), 56-72

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Devis dalam Fandy Tjiptono adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹ Sedangkan kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.² Sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.³

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan Menurut Nasution “Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”.⁴ Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan

¹ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality, dan Service (TQS)*, 110.

² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 110.

³ Fandy Tjiptono, *service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 180.

⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 49.

pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

2. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, F. faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti faktor sumber daya manusia, fasilitas, proses, dan lingkungan antara lain :⁵

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas tenaga kerja sangat menentukan pelayanan. Karyawan yang terlatih, berkompeten, dan memiliki sikap positif dapat memberikan layanan yang lebih baik dan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

b. Fasilitas

Fasilitas fisik, seperti tempat, peralatan, dan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan, berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Fasilitas yang baik menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

c. Proses

Proses pelayanan mencakup semua langkah yang dilalui dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Proses yang efisien dan terstruktur dengan baik akan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran (Edisi 2)* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

d. Lingkungan

Suasana dan kondisi lingkungan tempat pelayanan berlangsung, termasuk kebersihan, tata letak, dan atmosfer, juga berkontribusi pada pengalaman pelanggan. Lingkungan yang nyaman dan menarik dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Indikator–Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mengidentifikasi ada lima indikator kualitas jasa (pelayanan) yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (pelayanan), antara lain:

a. Keandalan (*reliability*)

Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tangga, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

d. Empati (*empathy*)

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman alas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.⁶

B. Kepuasan

1. Definisi Kepuasan

Menurut Cadotte, Woodruff, dan Jenkinson dalam Fandy Tjiptono, kepuasan merupakan perasaan yang timbul setelah individu mengevaluasi pengalaman penggunaan produk atau jasa, yaitu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual yang diterima. Sementara itu, menurut Tse dan Wilton, kepuasan adalah respon pelanggan terhadap persepsi kesesuaian antara harapan awal dan kinerja nyata yang dirasakan setelah penggunaan produk atau jasa. Dengan

⁶ Tjiptono, *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*, 269.

demikian, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari interaksi antara harapan, persepsi, dan pengalaman nyata yang memengaruhi tingkat penerimaan, loyalitas, serta kepercayaan pelanggan terhadap suatu layanan.⁷

Menurut Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁸ Jadi Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah terpenuhinya kebutuhan pelanggan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan dan tingkat kebutuhan yang diharapkan, baik pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupiyoadi ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu :

a. Kualitas produk

Pelanggan akan puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapat pelayanan yang

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), 169.

⁸ Kotler P., dan Keller L K., *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi ketiga belas* (Jakarta: Erlangga, 2009), 138–139.

baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai social yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁹

3. Indikator – Indikator Kepuasan

Indikator kepuasan pelanggan Menurut Garvin, dimensi kepuasan pada industri jasa adalah :¹⁰

- a. Komunikasi (*Comunication*), komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.

⁹ Rambat Lupiyoadi dan Ahmad Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 158.

¹⁰ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), 8.

- b. Kepercayaan (*Credibility*), kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- c. Keamanan (*Security*), keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
- d. Memahami Pelanggan (*Knowing the customer*), pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*), bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
- f. Konsistensi Kerja (*Reliability*), reliabilitas Konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
- g. Daya Tanggap (*Responsiveness*), tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- h. Kemampuan (*Compentene*), Kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
- i. Akses (*Acces*), kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak, pelanggan atau penerima jasa.
- j. Kesopanan (*Courtesy*), Kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personil.

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Definisi KBIH

Menurut Kementerian Agama Republik Indonesia, KBIH berfungsi sebagai lembaga pendamping yang berperan dalam memberikan edukasi dan pembinaan terhadap jamaah untuk meningkatkan pemahaman, ketenangan, dan kesiapan dalam melaksanakan ibadah haji atau umrah. KBIH diwajibkan memiliki izin operasional resmi dari Kementerian Agama untuk memastikan bahwa bimbingan yang diberikan sesuai dengan pedoman ibadah yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan syariat Islam.¹¹

KBIH memiliki tanggung jawab untuk mendampingi jamaah mulai dari tahap persiapan di tanah air hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci. Selama pelaksanaan ibadah, KBIH memberikan panduan praktis untuk setiap rangkaian kegiatan haji, seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, serta pelontaran jumrah. Pendampingan ini dilakukan untuk memastikan bahwa jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan benar, tertib, dan lancar, serta membantu mereka mengatasi kendala yang mungkin muncul selama proses ibadah.¹²

2. Peran KBIH dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah

a. Sebagai Pembimbing Praktik Manasik Haji dan Umrah

KBIH berperan dalam melatih jamaah sebelum keberangkatan ke

¹¹ Kementerian Agama RI, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH)*, 2018.

¹² Harahap, I, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umrah: Fikih dan Praktiknya di Lapangan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019).

tanah suci melalui simulasi manasik haji dan umrah. Jamaah diajarkan tata cara thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, serta tahapan-tahapan lainnya. Simulasi ini bertujuan agar jamaah lebih siap secara mental dan terbiasa dengan urutan ibadah yang akan dilakukan, sehingga mengurangi kebingungan saat berada di tanah suci.

b. Pendampingan Selama Ibadah di Tanah Suci

KBIH mendampingi jamaah secara langsung selama pelaksanaan ibadah di Arab Saudi. Pendampingan ini meliputi arahan dalam setiap tahapan ibadah, mulai dari ihram hingga tahallul. Pendamping KBIH memastikan jamaah mengikuti tuntunan ibadah sesuai syariat dan membantu mengarahkan jamaah, terutama saat berada di tempat-tempat yang padat seperti Mina, Muzdalifah, dan Arafah.

c. Sebagai Pelindung dan Penyedia Bantuan Logistik dan Kesehatan

KBIH berperan dalam menjaga keselamatan dan kesehatan jamaah. Misalnya, memberikan panduan untuk menjaga stamina, menyediakan informasi terkait tempat layanan kesehatan, serta membantu jamaah yang membutuhkan bantuan medis. Selain itu, KBIH mengurus kebutuhan logistik jamaah selama di tanah suci, seperti pengaturan akomodasi dan transportasi, agar jamaah merasa lebih aman dan nyaman.

d. Motivator Spiritual dan Emosional

KBIH membantu menjaga semangat jamaah selama proses

ibadah. Hal ini penting karena ibadah haji dan umrah sering kali membutuhkan ketahanan fisik dan mental yang kuat. Pendamping KBIH memberikan dukungan spiritual dan motivasi untuk membantu jamaah tetap fokus, ikhlas, dan khusyuk dalam menjalankan ibadah, terutama ketika menghadapi tantangan atau kelelahan.

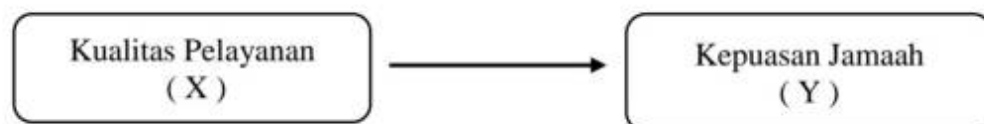
e. Evaluasi dan Peningkatan Layanan

Setelah pelaksanaan ibadah, KBIH juga berperan dalam melakukan evaluasi. Mereka mengumpulkan umpan balik dari jamaah mengenai pengalaman ibadah dan layanan yang diberikan. Evaluasi ini menjadi dasar bagi KBIH untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas bimbingan serta pendampingan di masa mendatang, sehingga jamaah yang akan datang dapat merasakan pelayanan yang lebih baik.¹³

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.¹⁴

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir Penelitian



¹³ Harahap, I.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 60.

Keterangan :

————→ Pengaruh Parsial

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel (X) yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) Kepuasan Jamaah.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric.¹⁵

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan variable (X) Kualitas Layanan dan variable (Y) Kepuasan Jamaah secara lebih mendalam, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi KBIH dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan jamaah, tetapi juga akan memperkuat reputasi KBIH Darussa'adah sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah yang terpercaya.

¹⁵ Sugiyono, 64.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ha = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH.
- Ho = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada rancangan penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk mensurvei teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel X dan Y (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah). Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrument penelitian); Sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

Metode penelitian kuantitatif adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.¹ Adapun sifat penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengukur fenomena atau variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Jamah) yang akan diamati secara kuantitatif.

Sedangkan pada pendekatannya peneliti menggunakan penelitian korelasi. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas atau variabel X adalah kualitas pelayanan sedangkan variabel Y adalah kepuasan jamaah. Untuk

¹ Sugiyono, 8.

memperoleh hasil data dari kedua variabel tersebut dengan cara menyebarkan kuisioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah. Dari keseluruhan jawaban responden kemudian hasilnya akan menjadi suatu kesimpulan dari pengolahan data variabel tersebut. Dalam penelitian ini desain yang digunakan merupakan desain untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Darussa'adah.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah sebuah batasan-batasan yang dibuat oleh peneliti dan nantinya dapat diukur.² Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi lima bagian yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) adalah variabel untuk pengaruh terhadap variabel terikat. Sedangkan variabel (Y) adalah variabel yang akan muncul akibat variabel bebas atau tanggapan dari variabel bebas. Oleh karena itu, variabel terikat menjadi tolak ukur atau pusat pencapaian keberhasilan variabel bebas. Adapun definisi operasional penelitian ini yaitu:

1. Variabel Independen (Bebas): variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X).

² Zuhairi dkk, *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa IAIN Metro* (Metro: IAIN Metro, 2018), 62.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)

NO	Indikator	No. Item	Butir Pertanyaan	Skala Likert
1.	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	X1.1	Petugas selalu memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan.	1-5
		X1.2	Informasi yang saya terima dari petugas selalu sesuai kenyataan.	1-5
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	X2.1	Petugas cepat dalam merespons keluhan dari jamaah.	1-5
		X2.2	Petugas sigap memberikan bantuan saat saya mengalami kendala.	1-5
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	X3.1	Saya merasa yakin dengan kemampuan petugas dalam membimbing ibadah.	1-5
		X3.2	Petugas menunjukkan sikap sopan dan percaya diri saat memberikan layanan.	1-5
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	X4.1	Petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pribadi saya.	1-5
		X4.2	Petugas memahami situasi dan kondisi pribadi jamaah.	1-5
5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	X5.1	Fasilitas yang disediakan terlihat bersih dan rapi.	1-5
		X5.2	Seragam dan penampilan petugas terlihat profesional dan rapi.	1-5

2. Variabel Dependen (Terikat): variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Jamaah (Y).

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel Kepuasan Jamaah (Y)

NO	Indikator	No. Item	Butir Pertanyaan	Skala Likert
1.	Komunikasi (<i>Communitacion</i>)	Y1.1	Saya mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas.	1-5
		Y1.2	Petugas menjelaskan setiap informasi secara jelas dan rinci.	1-5
2.	Kepercayaan (<i>Credibility</i>)	Y2.1	Saya percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Darussa'adah.	1-5
		Y2.2	Petugas memberikan informasi yang dapat dipercaya.	1-5
3.	Keamanan (<i>Security</i>)	Y3.1	Saya merasa aman selama mengikuti kegiatan bersama KBIH.	1-5
		Y3.2	Saya merasa tenang dalam menjalankan ibadah karena bimbingan KBIH.	1-5
4.	Memahami Pelanggan (<i>Knowing the Costumer</i>)	Y4.1	Petugas mengenal kebutuhan saya selama mengikuti program.	1-5
		Y4.2	Petugas memahami kondisi fisik dan psikologis saya sebagai jamaah.	1-5
5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Y5.1	Saya merasa puas dengan fasilitas fisik yang disediakan selama proses bimbingan ibadah.	1-5
		Y5.2	Saya menilai sarana dan prasarana yang digunakan oleh KBIH dalam kondisi	1-5

NO	Indikator	No. Item	Butir Pertanyaan	Skala Likert
			layak dan nyaman.	
6.	Konsistensi Kerja (<i>Reliability</i>)	Y6.1	Pelayanan yang saya terima konsisten dari awal hingga akhir program.	1-5
		Y6.2	Petugas selalu memenuhi janji atau jadwal yang telah disampaikan.	1-5
7.	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	Y7.1	Keluhan saya ditanggapi dengan cepat dan serius oleh petugas.	1-5
		Y7.2	Petugas selalu siap membantu jamaah kapan pun diperlukan.	1-5
8.	Kemampuan (<i>Competence</i>)	Y8.1	Petugas memiliki kemampuan dan pengalaman yang baik dalam membimbing.	1-5
		Y8.2	Saya melihat petugas mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan.	1-5
9.	Akses (<i>Acces</i>)	Y9.1	Saya mudah menghubungi petugas KBIH saat diperlukan.	1-5
		Y9.2	Informasi kontak KBIH mudah diakses kapan saja.	1-5
10.	Kesopanan (<i>Courtesy</i>)	Y10.1	Petugas melayani saya dengan sopan dan hormat.	1-5
		Y10.2	Petugas menunjukkan sikap ramah kepada semua jamaah tanpa membedakan.	1-5

Penelitian ini, menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat,

dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena. Skala yang diterapkan dalam penelitian ini adalah skala Likert.³

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: “objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.”⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah Jamaah Haji dan Umrah KBIH Darussa’adah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2024 yang berjumlah 232 (Jamaah Haji) dan (1.200) Jamaah Umrah yang berjumlah 1.432 orang.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga sampel yang benar-benar dapat mewakili (*Representative*) dan dapat menggambarkan populasi sebenarnya.⁵

Adapun metode sampling yang digunakan adalah *Proportional Stratified Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Artinya, semakin besar jumlah elemen dalam strata, maka semakin besar pula jumlah sampel yang

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 93.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D*, 80.

⁵ *Ibid.*, 81.

diambil dari strata tersebut. Untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel (responden dalam penelitian)

N : Jumlah populasi

e : persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini kelonggaran yang ditetapkan adalah 10%).

Maka hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{1432}{1 + 1432 \times 10\%^2} = \frac{1432}{1 + 1432 \times 0,01} = \frac{1432}{15,32}$$

$$n = 93,47$$

Jumlah responden untuk Jamaah Haji dan Umrah KBIH Darussa'adah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2024 yang didapat menggunakan metode *random sampling* sebanyak 93,47 responden atau dibulatkan menjadi 94 responden, hasil ini didapatkan dari pembulatan pada hasil perhitungan rumus Slovin di atas.

Agar pengambilan sampel lebih proporsional sesuai dengan jumlah jamaah haji dan umrah, maka digunakan teknik proportionate stratified random sampling. Jumlah responden untuk masing-masing kategori dihitung menggunakan rumus berikut

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan :

- n_i = jumlah responden pada kategori ke-i (haji atau umrah)
- N_i = jumlah populasi pada kategori ke-i
- N = total populasi
- n = jumlah total responden

Perhitungan jumlah responden per kategori adalah sebagai berikut:

a) Jamaah Haji

$$n_{haji} = \frac{232}{1432} \times 94 = 15,32 = 15 \text{ Responden}$$

b) Jamaah Umrah

$$n_{umrah} = \frac{1200}{1432} \times 94 = 78,77 = 79 \text{ Responden}$$

Berdasarkan hal tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 15 responden untuk jamaah haji dan 79 responden untuk jamaah umrah, sehingga total responden sebanyak 94 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi angket dan dokumentasi. Adapun penjelasannya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁶

Selain itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuesioner tertutup yang berisi pertanyaan pilihan ganda untuk diberikan kepada responden. Kuesioner ini berfungsi sebagai instrumen pengumpulan data guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Darussa'adah. Kuisioner ini disusun dalam bentuk pilihan ganda dan berdasarkan dengan indikator-indikator yang ada dengan skala *likert* 5-1.

Tabel 3.3
Skor Jawaban Kuisioner

No	Alternatif	Skala likert
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Adapun penyebaran kuisioner dilakukan secara *online* melalui *Google Form* yang dibagikan *via WhatsApp*, ditujukan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu (sibuk), serta secara *offline* dalam bentuk lembaran angket. Responden dalam penelitian ini adalah Jamaah Haji dan Umrah KBIH Darussa'adah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2024.

⁶ *Ibid.*, 142.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi yang merupakan metode mencari data mengenai hal-hal atau *literature* yang berupa catatan, buku, surat kabar, transkrip, majalah, notulen rapat, lenger, agenda, dan sebagainya;⁷ Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data berasal langsung dari tempat penelitian. Data dokumentasi yang diambil seperti jumlah Jamaah dan profil KBIH Darussa'adah Kabupaten Lampung Tengah.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah alat-alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah diolah sehingga hasilnya akan menjadi lebih baik. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa lembar angket/kuisoner. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid.⁸

Instrument yang dimaksud yaitu angket/kuisoner berkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Angket/kuisoner akan disebarakan kepada responden. Ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrument penelitian pantas

⁷ Rifkhan, *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel Dan Kuisoner* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023), 33.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 147.

dipergunakan dan tidaknya. Maka perlu adanya uji validitas maupun reabilitas terhadap angket/kuisoner tersebut.

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Instrument Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Indikator	Jumlah Item	Nomor Item
Kualitas Pelayanan (X)	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	2	1,2
	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	2	3,4
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	2	5,6
	Empati (<i>Empathy</i>)	2	7,8
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	2	9,10

Selain tentang kisi-kisi instrument kualitas pelayanan, di bawah ini juga terdapat kisi-kisi instrument kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan ibadah haji.

Tabel 3.5
Kisi-Kisi Instrument Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Haji Dan Umrah

Variabel Penelitian	Indikator	Jumlah Item	Nomor Item
Kepuasan Masyarakat (Y)	Komunikasi (<i>Communitacion</i>)	2	11,12
	Kepercayaan (<i>Credibility</i>)	2	13,14
	Keamanan (<i>Security</i>)	2	15,16
	Memahami Pelanggan (<i>Knowing the Costumer</i>)	2	17,18
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	2	19,20
	Konsistensi Kerja (<i>Reliability</i>)	2	21,22
	Daya Tanggap (<i>Tangibles</i>)	2	23,24
	Kemampuan (<i>Competence</i>)	2	25,26
	Akses (<i>Acces</i>)	2	27,28
	Kesopanan (<i>Courtesv</i>)	2	29,30

Pada pengujian instrument yang akan dilaksanakan maka perlu dipertimbangkan dalam pengembangan uji persyaratan instrument yaitu pada uji validitas. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan angket atau kuesioner. Selanjutnya ketika uji coba

instrument sudah dilakukan, selanjutnya hasil tes dianalisis dengan tujuan untuk mengetahui validitas instrument ataupun reabilitas instrument.

1. Uji Validitas Instrument

Uji validitas instrument adalah suatu proses untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Validitas merupakan syarat utama yang harus dipenuhi oleh suatu instrumen agar hasil penelitian dapat dipercaya.⁹

Uji validitas dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen yang digunakan dapat digunakan secara akurat, yaitu pada pengukuran variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan jamaah) yang dapat mencerminkan konsep-konsep yang hendak diukur. Teknik uji validitas pada penelitian ini adalah angket atau kuesioner.¹⁰ Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan korelasi untuk menguji validitas angket menggunakan korelasi *product moment*, yang dikemukakan oleh Pearson dengan rumus dibawah ini.

Rumus Uji Validitas Instrumen (*product moment*)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien antara variabel X dan Y

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta.20

¹⁰Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta:

Prenada Medi Group, 2014), 267.

N = Jumlah Sampel

X = Skor Item

Y = Skor Total

Distribusi atau r tabel untuk $\alpha = 10\%$ atau 0,1

Kaidah keputusan : Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid atau *drop out*.

2. Uji Reliabilitas Instrument

Sebuah instrument ketika dikatakan valid belum tentu telah reliable. Reliabilitas mengacu pada konsistensi atau stabilitas skor pada suatu instrument penelitian yang oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda. Memiliki persamaan dengan uji validitas, pada penelitian ini juga menggunakan angket sebagai uji coba. Perhitungan untuk mencari reliabilitas dapat menggunakan rumus korelasi *alpha cronbach* sebagai berikut.

Uji reliabilitas pada penelitian ini, digunakan untuk memastikan bahwa instrumen atau pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan jamaah) secara konsisten dan dapat digunakan.

Rumus Uji Reliabilitas Instrumen (*Alpha Cronbach*)

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = *Alpha Cronbach*

k = Jumlah Butir Pertanyaan.

$\sum e b^2$ = Jumlah Varian Butir

$e t^2$ = Varian Total.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat reliabilitas angket dapat dikategorikan sebagai sangat tinggi, cukup, rendah, atau sangat rendah. Berdasarkan perhitungan koefisien reliabilitas, hasil pengukuran instrument variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Jamaah) menunjukkan nilai *Croanbah Alpha* > 0,6. Jika *Alpha Cronbach* > r_{tabel} berarti reliabel; Sedangkan jika *Alpha Cronbach* < r_{tabel} berarti tidak reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Croanbach Alpha* tidak memenuhi kriteria tersebut, maka reliabilitasnya perlu dipertimbangkan kembali.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data mengacu pada kegiatan setelah seluruh responden atau sumber data terkumpul. Sehingga dapat dilakukan langkah penelitian selanjutnya. Dalam teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan teknik analisis data kuantitatif. Pada analisis ini dilakukan agar mendapatkan data sebagai sumber informasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya akan diuji dalam bentuk hipotesis. Sehingga harus diuji prasyaratannya. Dibawah ini adalah uji prasyat analisis data dan uji hipotesis.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji asumsi klasik terdapat pada uji normalitas, uji normalitas adalah suatu uji yang dikerjakan dengan tujuan untuk mengetahui sebuah model regresi yaitu variabel dependen (Kepuasan Jamaah), variabel independen (Kualitas Pelayanan) atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pada penelitian ini digunakan uji satu sampel *Kolmogorov-Smirnov* untuk menguji normalitas model regresi.¹¹ Dasar pengambilan keputusan antara lain:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 maka data penelitian berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi

¹¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, edisi revisi 2010), hlm. 11

heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran.¹²

Penelitian ini pada uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan bahwa model regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Jamaah (Y) bersifat akurat dan dapat diandalkan. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 10%.

2. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana merupakan regresi yang mempunyai suatu variabel independen (X) dan Variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana ini mempunyai tujuan uji menguji pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. peneliti memakai uji regresi linier sederhana karena dapat menguji terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) ada atau tidaknya terhadap Kepuasan Jamaah (Y). Sehingga digunakan analisis regresi linier sederhana sebagai uji hipotesis.

Oleh karena itu, menguji ada atau tidaknya kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Jamaah (Y) Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D*, 120.

dan Umrah Di KBIH Darussa'adah, sehingga menggunakan uji regresi linier sederhana untuk hipotesisnya. Dalam pengujian regresi linier sederhana ini dapat menggunakan rumus sebagai berikut.

Rumus Uji Regresi Linear Sederhana

$$Y = \alpha + bx$$

Keterangan :

X : Variabel Terikat

Y : Variabel bebas

α dan b : Konstan

Adapun analisis uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini diujikan menggunakan alat bantu aplikasi *IBM SPSS Statistic versi 25*, dengan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Di KBIH Darussa'adah.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Di KBIH Darussa'adah.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah secara keseluruhan.¹³

Uji R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X dalam menjelaskan variasi variabel Y.

$$R^2 = \frac{SS_{regresi}}{SS_{total}}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

$SS_{regresi}$: Jumlah kuadrat regresi

SS_{total} : Jumlah Kuadrat Total

Jika nilai $R^2 = 0,60$, maka 60% kepuasan jamaah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya (40%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi.¹⁴

4. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh parsial dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah. Hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.

¹³ Umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2018), 142.

¹⁴ Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 122–126.

Jika nilai Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan jamaah).¹⁵

¹⁵ Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 88.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

KBIH (kelompok bimbingan ibadah haji) adalah lembaga yang bergerak dalam pengelolaan bimbingan ibadah haji yang bertujuan membantu pemerintah dalam meningkatkan pengetahuan manasik haji.¹

KBIH Darusa'adah Mojoagung Lampung Tengah merupakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Mojoagung Lampung Tengah yang berdiri sejak tahun 2000. Pendiri KBIH Darusaadah adalah H. Sukar Hadi dan sekarang di gantikan oleh anak kandung beliau yang bernama Hj. Titin Saadah, sebagai Ketua KBIH Darusaadah. Pada tahun 2001 tidak sedikit jamaah yang berminat untuk mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Darusaadah, beliau mencatat ada sekitar 15 jamaah yang telah dibimbing dan diberangkatkan. Di tahun berikutnya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik semakin meningkat dan terus meningkat dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan jamaah haji yang telah berangkat ke Tanah Suci bercerita tentang bimbingan manasik yang diberikan oleh KBIH Darusaadah.

PT Assa'adah Rihlah Hidayah atau lebih di kenal Assa'adah tour merupakan salah satu agent travel terkemuka yang berdiri sejak tahun 2016. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang tour & travel

¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj.Titin Saadah, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji KBIH Darussa'adah pada tanggal 11 Maret 2025.

manajemen, Assa'adah tour secara konsisten mempertahankan posisi terdepan di lingkungan perusahaan, personal dan kelembagaan dalam pengelolaan perjalanan seperti ibadah Umroh dan Haji Khusus, pemasaran produk *World Wide Rail Pass / Ticket* (Tiket Kereta Eropa, Jepang, Australia, dll), Incentive Tours, MICE, City Package, Serta insentif kegiatan tour lainnya dengan biaya yang dapat disesuaikan dengan anggaran.

Keahlian dalam bidang Tour & Travel Management, Assa'adah Tour mengalami pertumbuhan yang signifikan. Kami menangani berbagai kerja sama dengan berbagai jenis perusahaan yang memiliki tingkat perjalanan bisnis dengan mobilitas tinggi ke berbagai domestic maupun internasional. Assa'adah Tour sangat mengutamakan pelayanan dengan berbagai alternatif untuk kebutuhan pelanggan. Sebagai partner kami akan memberikan kontribusi Sumber daya Manusia dan Teknologi Informasi untuk meningkatkan efisiensi dalam proses bisnis pelanggan kami Assa'adah Tour didedikasikan untuk Misi dan berkomitmen secara berkelanjutan untuk terus meningkatkan layanan dengan memberikan service terbaik.²

a. Visi dan Misi KBIH Darussa'adah

Visi dan Misi KBIH Darussa'adah adalah sebagai berikut:

1) Visi KBIH Darussa'adah

Menyediakan layanan perjalanan berkualitas, inovatif, dan

² Hasil Wawancara dengan Bapak Adin, selaku Staf Bagian Umum KBIHU Darussa'adah pada tanggal 11 Maret 2025.

berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2) Misi KBIH Darussa'adah

Menyediakan layanan perjalanan berkualitas, inovatif dan berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

b. Struktur KBIH Darussa'adah

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi merupakan cara yang tepat bagi perusahaan dalam melakukan pembagian tugas yang seimbang dan obyektif yaitu dengan memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Adapun struktur organisasi atau kepengurusan KBIH Darussa'adah dapat di bagan dibawah ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah



Sumber: Dokumentasi profil KBIH Darussa'adah Mojoagung Lampung Tengah

Struktur organisasi yang disajikan menggambarkan hubungan tanggung jawab, wewenang, dan tugas antara ketua, staf pelaksana, serta seluruh elemen yang terlibat dalam Yayasan. Struktur ini berfungsi sebagai sistem pengawasan dan koordinasi kerja antara pimpinan Yayasan dengan masing-masing seksi pelaksana dan karyawan. Berdasarkan struktur tersebut, uraian tugas tiap bagian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Ketua

Ketua atau kepala kantor merupakan pemimpin utama yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan di kantor atau Yayasan. Ia

harus menjadi teladan bagi bawahannya, melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap staf, serta memimpin kegiatan pemasaran. Perannya sangat penting dalam mendukung perkembangan dan pertumbuhan perusahaan atau Yayasan.

2) Wakil Ketua

Wakil ketua adalah jabatan satu tingkat di bawah ketua yang berperan mendampingi dan menggantikan ketua jika berhalangan. Penunjukannya biasanya diatur oleh konstitusi anggota Yayasan untuk membantu pelaksanaan tugas-tugas ketua.

3) Sekretaris

Sekretaris adalah seorang karyawan yang bertugas menangani urusan administratif dan rahasia suatu organisasi atau lembaga. Sekretaris membantu pimpinan dalam mengatur kegiatan operasional untuk mendukung efektivitas kepemimpinan.

4) Bendahara

Bendahara merupakan pejabat yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan keuangan Yayasan. Tugas utamanya meliputi pencatatan pembukuan selama masa kepengurusan, pengelolaan dana dengan nominal yang relatif besar, serta penyimpanan, pembayaran, dan pertanggungjawaban atas seluruh pengeluaran Yayasan secara transparan dan akuntabel.

5) Koordinator Pendamping

Koordinator Pendamping merupakan pelaksana layanan

dan bimbingan teknis, khususnya dalam penyelenggaraan manasik haji. Tugas utamanya meliputi pemahaman mendalam terkait seluruh tahapan ibadah haji, mulai dari pemberangkatan hingga pelaksanaan di Tanah Suci. Selain memberikan materi bimbingan kepada calon jemaah, koordinator juga bertanggung jawab atas pengelolaan risiko yang mungkin timbul selama proses manasik.

c. Deskripsi Data Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah Jamaah Haji dan Umrah KBIH Darussa'adah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2024 yang berjumlah 232 (Jamaah Haji) dan (1.200) Jamaah Umrah yang berjumlah 1.432 orang.

Masing-masing Responden diberi kuesioner untuk menjawab pernyataan dari peneliti. Kuesioner disebarakan secara *online* melalui *Google Form via WhatsApp* untuk responden yang sibuk, dan secara *offline* melalui lembar angket dengan persentase distribusi 70% *offline* dan 30% *online*. Kuesioner terbagi menjadi dua variabel: Kualitas Pelayanan (X) dengan 5 indikator, Kepuasan Jamaah (X) dengan 4 indikator.

Berikut ini karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi data responden berdasarkan kelompok usia dapat disajikan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Presentase
< 30 Tahun	12	13%
31 – 40 Tahun	21	22%
41 – 50 Tahun	28	30%
> 50 Tahun	33	35%
Total	94	100%

Sumber: Hasil olah data primer, Juni 2025

Hasil pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa, responden yang berumur antara < 30 tahun berjumlah 12 responden atau 13%. Kemudian jumlah responden yang umur 31-40 tahun sebanyak 21 responden atau 22%. Sedangkan jumlah responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 28 responden atau 30%. Sedangkan jumlah responden yang umur > 50 tahun sebanyak 33 responden atau 35%.

Berdasarkan hasil olah data primer di atas, dapat dilihat bahwa usia jamaah KBIH Darussa'adah yang berminat mendaftar haji dan umrah didominasi oleh >50 dengan persentase 35%.

b. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi data responden berdasarkan kelompok pendidikan terakhir dapat disajikan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase
SD	29	(31%)
SMP	12	(13%)
SMA	30	(32%)
D1/D2/D3/D4	4	(4%)
S1	16	(17%)
S2	3	(3%)
Jumlah	94	(100%)

Sumber: Hasil olah data primer, Juni 2025

Hasil pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 30 orang atau 32%. Responden dengan pendidikan SD sebanyak 29 orang atau 31%, sedangkan yang berpendidikan S1 berjumlah 16 orang atau 17%. Kemudian, responden dengan latar belakang SMP sebanyak 12 orang atau 13%, D1/D2/D3/D4 sebanyak 4 orang atau 4%, dan terakhir S2 sebanyak 3 orang atau 3%.

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir tingkat SMA, yaitu sebanyak 32%. Hal ini menunjukkan bahwa jamaah KBIH Darussa'adah yang berminat mendaftar haji dan umrah umumnya berasal dari kalangan dengan pendidikan menengah atas.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan kelompok Pekerjaan dapat disajikan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pedagang	28	30%
Petani	20	21%
Ibu Rumah Tangga	18	19%
Pegawai Negeri Sipil	10	11%
Wiraswasta	8	9%
Pensiunan	6	6%
Lain-lain	4	4%
Total	94	100%

Sumber: Hasil olah data primer, Juni 2025

Hasil pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai pedagang, yaitu sebanyak 28 orang atau 30% dari total 94 responden. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai petani berjumlah 20 orang (21%) dan ibu rumah tangga sebanyak 18 orang (19%). Kemudian, terdapat 10 responden (11%) yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil, 8 orang (9%) sebagai wiraswasta, 6 orang (6%) adalah pensiunan, dan sisanya 4 orang (4%) bekerja di bidang lain-lain.

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa profesi pedagang merupakan pekerjaan yang paling dominan di antara para responden. Hal ini mencerminkan bahwa jamaah KBIH Darussa'adah yang berminat mendaftar haji dan umrah sebagian besar berasal dari kalangan pelaku usaha perdagangan.

2. Deskripsi Data Hasi Penelitian

a. Uji Validitas

1) Uji Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X) terdiri dari 10 pernyataan.

Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variable Kualitas Pelayanan (X)		r Hitung	r Tabel 5%(94)	Sig (<0,05)	Keterangan
Kehandalan	P1	0.800**	0.202	0,000	VALID
	P2	0.714**	0.202	0,000	VALID
Daya Tanggap	P3	0.713**	0.202	0,000	VALID
	P4	0.479**	0.202	0,000	VALID

Variable Kualitas Pelayanan (X)		r Hitung	r Tabel 5%(94)	Sig (<0,05)	Keterangan
Jaminan	P5	0.673**	0.202	0,000	VALID
	P6	0.702**	0.202	0,000	VALID
Empati	P7	0.475**	0.202	0,000	VALID
	P8	0.658**	0.202	0,000	VALID
Bukti Fisik	P9	0.608**	0.202	0,000	VALID
	P10	0.685**	0.202	0,000	VALID

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan hasil analisis uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa, semua indikator dan item dalam setiap pernyataan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) dianggap valid karena nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, dan nilai signifikansi untuk semua item adalah < 0.202 .

Dapat dinyatakan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X (Kualitas Pelayanan) dianggap valid, karena memiliki nilai sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat dipercaya bahwa instrumen ini dapat memberikan hasil yang dapat diandalkan dalam penelitian ini:

2) Uji Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Pada variabel Kepuasan Jamaah (Y) terdiri dari 4 pernyataan. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Jamaah (X)

Variabel Kepuasan Jamaah (Y)		r Hitung	r Tabel 5%(94)	Sig (<0,05)	Keterangan
Kepuasan Jamaah (Y)	P1	0.539**	0.202	0,000	VALID
	P2	0.673**	0.202	0,000	VALID
Kepercayaan	P3	0.558**	0.202	0,000	VALID

Variabel Kepuasan Jamaah (Y)		r Hitung	r Tabel 5%(94)	Sig (<0,05)	Keterangan
	P4	0.572**	0.202	0,000	VALID
Keamanan	P5	0.513**	0.202	0,000	VALID
	P6	0.639**	0.202	0,000	VALID
Memahami Pelanggan	P7	0.464**	0.202	0,000	VALID
	P8	0.649**	0.202	0,000	VALID
Bukti Fisik	P9	0.677**	0.202	0,000	VALID
	P10	0.720**	0.202	0,000	VALID
Konsistensi Kerja	P11	0.655**	0.202	0,000	VALID
	P12	0.613**	0.202	0,000	VALID
Daya Tanggap	P13	0.547**	0.202	0,000	VALID
	P14	0.519**	0.202	0,000	VALID
Kemampuanf	P15	0.319**	0.202	0,000	VALID
	P16	0.418**	0.202	0,000	VALID
Akses	P17	0.489**	0.202	0,000	VALID
	P18	0.523**	0.202	0,000	VALID
Kesopanan	P19	0.417**	0.202	0,000	VALID
	P20	0.424**	0.202	0,000	VALID

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan, indikator maupun setiap pernyataan pada variabel Y (Kepuasan Jamaah) dapat dianggap valid karena nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, dan nilai signifikansi untuk setiap pernyataan < 0.202 .

Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik benang merah bahwa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Y (Kepuasan Jamaah) dianggap valid karena telah sesuai standar yang telah ditetapkan. Sehingga, dapat dipercayai bahwa instrumen ini mampu menghasilkan data yang dapat diandalkan dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Penelitian ini melakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan menggunakan nilai *Alpha Cronbach*. Jika nilai *Alpha*

Cronbach $r_{hitung} > 0,6$, maka indikator pernyataan yang digunakan dianggap reliabel; sebaliknya, jika nilai *Alpha Cronbach* $r_{hitung} < 0,60$, maka indikator pernyataan yang digunakan dianggap tidak reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitasnya:

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X)	0.848	10
Kepuasan Jamaah (Y)	0.886	20

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa, nilai reliabilitas untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah 0.848, dan untuk variabel Y (Kepuasan Jamaah) adalah 0.886. Kedua nilai ini melebihi koefisien *Alpha Cronbach* yang ditetapkan sebesar 0,60.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini memastikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Jamaah) konsisten serta dapat diandalkan, sehingga data yang diperoleh menjadi dasar yang kuat untuk memahami objek penelitian secara akurat.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, yang bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi baik variabel dependen (Kepuasan Jamaah) maupun independen (Kualitas Pelayanan) berdistribusi normal. Model regresi yang baik ditandai

dengan data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* satu sampel. Adapun hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.19133145
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.059
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan Tabel 4.7, hasil uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dari model regresi yang mencakup variabel independen (Kualitas Pelayanan) dan variabel dependen (Kepuasan Jamaah) telah memenuhi asumsi normalitas. Artinya, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap valid untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan uji statistik parametrik.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual dalam model regresi bersifat konstan (homoskedastisitas) atau berubah-ubah antar pengamatan (heteroskedastisitas). Model regresi yang baik seharusnya menunjukkan homoskedastisitas agar hasilnya lebih andal, terutama karena data mencakup berbagai ukuran. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai keandalan model regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Jamaah (Y). Salah satu metode yang digunakan adalah uji Glejser, yang melibatkan regresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil dianggap signifikan bila nilai signifikansi melebihi 10%. Adapun hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.177	4.716		1.522	.131
	KUALITAS PELAYANAN (X)	-.043	.110	-.040	-.387	.700

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel

Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,700, yang lebih besar dari angka kritis 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan, karena nilai signifikansi berada di atas ambang batas 10%.

Dapat disimpulkan bahwa penyebaran residual dari model regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Jamaah (Y) adalah homoskedastis, atau dengan kata lain, varians residual bersifat konstan. Ini berarti model regresi telah memenuhi salah satu asumsi klasik penting, sehingga hasil analisis regresi dapat dikatakan valid dan dapat dipercaya.

d. Uji Hipotesis Penelitian

1) Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk menguji apakah kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah (Y) dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Darussa'adah. Uji ini juga berfungsi sebagai dasar pengujian hipotesis, dengan rumus regresi linier sederhana sebagai alat analisisnya. Adapun hasil uji regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	49.158	7.129		6.895
	KUALITAS PELAYANAN (X)	.716	.167	.409	4.299

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH (Y)

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, nilai konstanta (nilai a) sebesar 49,158, dan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,716. Sehingga persamaan analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah:

$Y = a + bX + e$
$Y = 49,158 + 0,716X + e$

Adapun penjelasan dari persamaan regresi yang sudah ditentukan sebelumnya adalah sebagai berikut:

a) Konstanta (α)

Nilai konstanta (α) dalam persamaan regresi ini adalah 49,158. Artinya, jika variabel Kualitas Pelayanan (X) bernilai 0, maka nilai variabel Kepuasan Jamaah (Y) sebesar 49,158. Dengan kata lain, tanpa adanya peningkatan dalam kualitas

pelayanan, tingkat kepuasan jamaah tetap berada pada angka tersebut.

b) Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Jamaah (Y)

Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,716. Ini berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan jamaah (Y) sebesar 0,716 satuan, dengan asumsi tidak ada perubahan pada faktor lain. Oleh karena itu, variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$).

Dapat dinyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan jamaah, dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah.

2) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh parsial kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan jamaah (variabel Y).

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.

H_1 : Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.

Kriteria pengambilan keputusan: Jika nilai Sig. $< 0,05$, H_0 ditolak dan H_1 diterima, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah. Adapun hasil uji t parsial sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	49.158	7.129		6.895
	KUALITAS PELAYANAN (X)	.716	.167	.409	4.299

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH (Y)

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji parsial (*uji t*) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Jamaah (Y) secara parsial. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 4,299, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Jamaah (Y) secara parsial. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Jamaah" diterima.

Dapat dinyatakan dari hasil uji parsial bahwa Kualitas Pelayanan merupakan faktor signifikan dalam meningkatkan Kepuasan Jamaah.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen (X) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Y). Nilai R^2 memiliki rentang 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, semakin besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan jamaah (Y) secara keseluruhan. Adapun hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.409 ^a	.167	.158	7.23031
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X)				

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2025)

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,167 atau 16,7%. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan variasi dari variabel Kepuasan Jamaah (Y) sebesar 16,7%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 83,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti fasilitas, biaya layanan, kompetensi pembimbing, kenyamanan perjalanan, komunikasi informasi, serta pengalaman pribadi jamaah.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,158 menunjukkan penyesuaian terhadap jumlah variabel prediktor dalam model, yang

tetap menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kecocokan yang cukup, meskipun sederhana. Selain itu, nilai R sebesar 0,409 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Jamaah, dengan kekuatan hubungan yang berada dalam kategori cukup (*moderate*).

Berdasarkan hasil ini meskipun Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Jamaah, masih terdapat variabel lain di luar model yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

B. Pembahasan

Melalui uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel X adalah 716. Artinya, setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Jamaah sebesar 716 atau 71,6%. Ini menunjukkan bahwa X memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Y.

Hasil dari uji t, nilai signifikansi pengaruh X terhadap Y adalah 0,000 < 0,05, dengan nilai t_{hitung} sebesar 4.299 > t_{tabel} 1.661. Artinya, hipotesis alternatif diterima, yang menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Jamaah. Uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,167 menunjukkan bahwa 16,7% variasi kepuasan jamaah dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 83,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti fasilitas, biaya layanan, kompetensi pembimbing, dan kenyamanan perjalanan.

Secara substantif, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan dengan berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan jamaah. Jamaah menilai pelayanan yang cepat, sopan, dan informatif sebagai faktor penting yang meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan selama proses bimbingan ibadah.

Selain itu, hasil kuesioner menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian “sangat setuju” terhadap pernyataan-pernyataan dalam kedua variabel, yang berarti pelayanan KBIH sudah memenuhi ekspektasi jamaah. Namun, adanya pengaruh yang hanya sedang ($R = 0,409$) mengindikasikan perlunya peningkatan berkelanjutan terutama pada aspek komunikasi dan penyampaian informasi bimbingan.

Secara keseluruhan, responden memberikan penilaian positif terhadap aspek-aspek Kualitas Pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam hal keandalan dan respon cepat dari penyelenggara layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Sukma Permatasari Harahap, dan Selamat Pohan dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap” yang menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Jamaah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,355 > 1,987$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.³

³ Indah Sukma Permatasari Harahap dan Selamat Pohan, “Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2023): h.5.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Ezi Saputra dkk, dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Promosi Media Sosial, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru” yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah.⁴

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Anisa Ambar Weni yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji” yang menyimpulkan bahwa kualitas pembimbing manasik haji terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap meningkatnya pemahaman jamaah haji. Temuan ini mendukung hasil penelitian penulis bahwa kualitas pelayanan pada KBIH Darussa’adah juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Dengan demikian, baik dalam konteks bimbingan manasik maupun pelayanan haji dan umrah secara umum, kualitas pelayanan menjadi elemen kunci yang menentukan keberhasilan pengalaman jamaah.⁵

⁴ Ezi Saputra, Ike Kusdyah Rachmawati, dan Yunus Handoko, “Pengaruh Promosi Media Sosial, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru,” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 18, no. 6 (2024): h.17.

⁵ Anisa Ambar Weni, *Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji di KUA Kecamatan Metro Timur Tahun 2022*, Skripsi, IAIN Metro, 2023.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di KBIH Darussa'adah. Hal ini dibuktikan melalui analisis SPSS dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), koefisien regresi sebesar 0,716, dan uji F yang menunjukkan model regresi signifikan secara simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,167 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 16,7% variasi kepuasan jamaah, sedangkan sisanya sebesar 83,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas, biaya, kompetensi pembimbing, kenyamanan perjalanan, komunikasi, serta pengalaman jamaah. Dimensi kehandalan dan empati terbukti paling dominan, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kesabaran petugas, perhatian terhadap jamaah lansia, serta kejelasan informasi. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan jamaah, meskipun aspek-aspek tertentu seperti pendampingan di bandara dan penyampaian informasi keberangkatan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.

B. Saran

1. Bagi KBIH Darussaa'adah

Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek yang dinilai masih kurang, seperti kejelasan informasi keberangkatan, pendampingan jamaah di bandara, dan komunikasi setelah jamaah kembali dari tanah suci. Selain itu, perlu adanya pelatihan berkelanjutan bagi pembimbing dan petugas agar dapat memberikan layanan yang lebih profesional.

2. Bagi Jamaah

Disarankan untuk lebih aktif dalam memberikan umpan balik atau evaluasi kepada pihak KBIH, sehingga pengelola dapat memperbaiki dan menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan jamaah. Jamaah juga diharapkan mempersiapkan diri secara matang baik fisik, mental, maupun spiritual agar pelaksanaan ibadah berjalan dengan lancar.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dianjurkan untuk memperluas variabel penelitian dengan memasukkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan jamaah, seperti fasilitas akomodasi, transportasi, kesehatan, dan pengalaman spiritual. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. *Manajemen Kualitas Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2021.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- Dewi, Kartika. "Studi Kepuasan Jamaah terhadap KBIH dalam Pelaksanaan Haji dan Umrah." *Jurnal Pariwisata Islami* 9, no. 2 (2023).
- Fauzi, Ahmad. "Evaluasi Manajemen Pelayanan di KBIH dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji." *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 5, no. 3 (2020).
- Halim, Budi. "Studi Kesiapan KBIH dalam Memberikan Pelayanan Optimal kepada Jamaah Haji dan Umrah." *Jurnal Pelayanan Haji dan Umrah* 7, no. 2 (2021).
- Harahap, Ismail. *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Kencana, 2022.
- Harahap, Indah Sukma Permatasari, dan Selamat Pohan. "Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2023).
- Hidayat, Taufik. *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH di Jawa Barat*. Skripsi Sarjana, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2021.
- . "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH di Jawa Barat." *Jurnal Manajemen Pelayanan Ibadah* 6, no. 1 (2021).
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*. Jawa Barat: Sygma Creative Media Corp, 2023.
- . *Pedoman Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2023.

- . *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2021.
- . *Buku Fikih Ibadah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, 2022.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 16th ed. Harlow: Pearson Education, 2022.
- . *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi ke-16. Jakarta: Erlangga, 2022.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Ahmad Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-4. Jakarta: Salemba Empat, 2021.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Oliver, Richard L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill, 1997.
- Payne, Adrian, dan Pennie Frow. *Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM*. Cambridge: Cambridge University Press, 2021.
- Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- . Riduwan, dan Sunarto. *Pengantar Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Rifkhan. *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*. Indramayu: CV Adanu Abimata, 2023.
- Saputra, Ezi, Ike Kusdyah Rachmawati, dan Yunus Handoko. “Pengaruh Promosi Media Sosial, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 18, no. 6 (2024).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2023.

———. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2021.

———. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Andi, 2020.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Jakarta, 2025.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2020.

Weni, Anisa Ambar, Alva Yenica Nandavita, dan Anggita Vela. “Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji di KUA Kecamatan Metro Timur Tahun 2022.” *Jurnal Ilmiah*, 2022.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group, 2020.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 8th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2023.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. KJ Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id, e-mail iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2760/In.28.3/D.1/TL.00/5/2025
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 06 Maret 2025

Kepada Yth,
Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umrah Di KBIH Darussa'adah

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan $\pm$ 1/6 bagian
 - b. Isi $\pm$ 2/3 bagian
 - c. Penutup $\pm$ 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

OUTLINE

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kualitas Pelayanan
 - 1. Defisi Kualitas Pelayanan
 - 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
 - 3. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

- B. Kepuasan
 - 1. Definisi Kepuasan
 - 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan
 - 3. Indikator-indikator Kepuasan
- C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
 - 1. Definisi KBIH
 - 2. Peran KBIH dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah
- D. Kerangka Berfikir
- E. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrumen Penelitian
- F. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
 - 1. Deskripsi Objek Penelitian
 - 2. Deskripsi Data Hasil Penelitian
- B. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Metro, 17 Juni 2025

Hormat Saya,


Ulyatun Fatmahan
NIP. 2103041014

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DALAM
PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ < 30 th ☐ 30-40 th ☐ >40 th
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ Lainnya
5. Status Jamaah : ☐ Haji ☐ Umrah
6. Tahun Keberangkatan :

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban sesuai dengan pendapat anda. Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap salah.

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup (C)	3
4.	Tidak Setuju (S)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	C (3)	S (2)	STS (1)
A	Kualitas Pelayanan					
1.	Kehandalan (<i>Realibility</i>)					
	a. Petugas selalu memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan.					
	b. Informasi yang saya terima dari petugas selalu sesuai kenyataan.					

2.	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)					
	a. Petugas cepat dalam merespons keluhan dari jamaah.					
	b. Petugas sigap memberikan bantuan saat saya mengalami kendala.					
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
	a. Saya merasa yakin dengan kemampuan petugas dalam membimbing ibadah.					
	b. Petugas menunjukkan sikap sopan dan percaya diri saat memberikan layanan.					
4.	Empati (<i>Empathy</i>)					
	a. Petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pribadi saya.					
	b. Petugas memahami situasi dan kondisi pribadi jamaah.					
5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
	a. Fasilitas yang disediakan terlihat bersih dan rapi.					
	b. Seragam dan penampilan petugas terlihat profesional dan rapi.					
B	Kepuasan Jamaah					
6	Komunikasi (<i>Communitacion</i>)					
	a. Saya mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas.					
	b. Petugas menjelaskan setiap informasi secara jelas dan rinci.					
7	Kepercayaan (<i>Credibility</i>)					
	a. Saya percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Darussa'adah.					
	b. Petugas memberikan informasi yang dapat dipercaya.					
8	Keamanan (<i>Security</i>)					
	a. Saya merasa aman selama mengikuti kegiatan bersama KBIH.					
	b. Saya merasa tenang dalam menjalankan ibadah karena bimbingan KBIH.					
9	Memahami Pelanggan (<i>Knowing the Costumer</i>)					
	a. Petugas mengenal kebutuhan saya selama mengikuti program.					
	b. Petugas memahami kondisi fisik dan psikologis saya sebagai jamaah.					

10	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
	a. Saya merasa puas dengan fasilitas fisik yang disediakan selama proses bimbingan ibadah.					
	b. Saya menilai sarana dan prasarana yang digunakan oleh KBIH dalam kondisi layak dan nyaman.					
11	Konsistensi Kerja (<i>Reliability</i>)					
	a. Pelayanan yang saya terima konsisten dari awal hingga akhir program.					
	b. Petugas selalu memenuhi janji atau jadwal yang telah disampaikan.					
12	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
	a. Keluhan saya ditanggapi dengan cepat dan serius oleh petugas.					
	b. Petugas selalu siap membantu jamaah kapan pun diperlukan.					
13	Kemampuan (<i>Competence</i>)					
	a. Petugas memiliki kemampuan dan pengalaman yang baik dalam membimbing.					
	b. Saya melihat petugas mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan.					
14	Akses (<i>Access</i>)					
	a. Saya mudah menghubungi petugas KBIH saat diperlukan.					
	b. Informasi kontak KBIH mudah diakses kapan saja.					
15	Kesopanan (<i>Courtesy</i>)					
	a. Petugas melayani saya dengan sopan dan hormat.					
	b. Petugas menunjukkan sikap ramah kepada semua jamaah tanpa membedakan.					

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Alva Yenica Nandawita, M.E.Sy

NIP. 199106172019032015

Meuro, 17 Juni 2025

Hormat Saya,



Ulvaton Fatonah

NIP. 2103041014



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : /In.28/J/TL.01//2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
Ketua KBIH Darussaadah KBIH
DARUSSAADAH
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu Ketua KBIH Darussaadah KBIH DARUSSAADAH berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **ULYATUN FATONAH**
NPM : 2103041014
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umrah Di KBIH Darussaadah

untuk melakukan prasurvey di KBIH DARUSSAADAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu Ketua KBIH Darussaadah KBIH DARUSSAADAH untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro,
Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015



**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
(KBIHU) DARUSSA'ADAH**

Alamat : Ponpes Darussa'adah Mojo Agung, kel. Seputih Jaya
Kec Gunung Sugih
No hp 0852 6995 0099

Nomor : -

Mojo Agung, 11 Maret 2025

Perihal : Balasan Prasurvey

Kepada Yth,

Ketua Jurusan

Institut Agama Islam Negeri Metro

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu 'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Menanggapi Surat Saudara Nomor: /In.28/J/TL.01//2025 Tanggal 11 Maret 2025 tentang Izin Prasurvey atas nama :

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014
Semester : 8 (delapan)
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Maka dengan ini kami memberikan izin kepada nama tersebut diatas untuk melakukan Prasurvey di KBIH Darussaadah dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Ketua KBIHU Darussaadah

HJ. Titin Saadah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : /In.28/D.1/TL.00//2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Ketua KBIH Darussaadah KBIH
DARUSSAADAH
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: /In.28/D.1/TL.01//2025, tanggal atas nama saudara:

Nama : **ULYATUN FATONAH**
NPM : 2103041014
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Ketua KBIH Darussaadah KBIH DARUSSAADAH bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIH DARUSSAADAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSAADAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro,
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBRANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: /In.28/D.1/TL.01//2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **ULYATUN FATONAH**
NPM : **2103041014**
Semester : **9 (Sembilan)**
Jurusan : **Manajemen Haji dan Umroh**

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH DARUSSAADAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSAADAH".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal :



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Di KBIH Darussaadah** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 27 Oktober 2025
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP.198703192020121003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Kl. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-738/ln.28/S/U.1/OT.01/10/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ULYATUN FATONAH ...
NPM : 2103041014
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2103041014.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 27 Oktober 2025
Kepala Perpustakaan,

Aan Gritoni, S.I.Pust.
NIR 19920428 201903 1 009



LAMPIRAN DATA SPSS

Data Tabulasi 97 Responden Di KBIH Darussa'adah

NO. Resp	NO. Resp	Jenis Kelamin	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL	KEPUASAN JAMAAH																				TOTAL
			IND 1		IND 2		IND 3		IND 4		IND 5			IND 1	IND 2	IND 3	IND 4	IND 5	IND 6	IND 7	IND 8	IND 9	IND 10											
			X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	
1	IMAM SOLIHIN BAKRI	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95		
2	BENYAMIN MUSTOFA JAYADI	Laki-Laki	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	41	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	75		
3	NENAH MAMAT ATA	Perempuan	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	42	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	79	
4	HERU KUSWANTO KUSNADI	Laki-Laki	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	41	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	93	
5	SUGIYATI NGADIYO HARJO UTOMO	Perempuan	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	43	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	89	
6	MUSNI AK ABD KARIM	Laki-Laki	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	42	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	83	
7	LUSINAH SULAIMAN SAN WARIDI	Perempuan	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
8	SUGITO WIRJO SUMO SEMITO	Laki-Laki	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93	
9	WALMI KARTONO KARTO	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
10	LIA NINGSIH M SHAELANI	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	
11	PARSUM SUMO WIRANU	Laki-Laki	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	42	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	83	
12	SUMARNI SURIP SANDIMAN	Perempuan	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	40	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	3	3	80
13	TRIA ZAHRA NABILA	Perempuan	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	81	
14	ZELLINE ZAKEISYA HUMAJRA	Perempuan	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	77	
15	LASITI SAN WARIDI	Perempuan	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	42	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	68	
16	IDA ROSMITA DAMIRI GUNAWAN	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
17	ARBANIAH MULYONO MADGASAN	Laki-Laki	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	67	
18	TRI LESTARI KARSIMIN	Perempuan	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	43	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	74	
19	DIAH ISNANIK PARDINO	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	85	
20	SUYATIN KARSO REJO	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	86
21	NANGIMAH ABU DAREM	Perempuan	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	39	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	78
22	NUR HALIMAH	Perempuan	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	42	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	89	
23	TUNEM KERTO SENTONO	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	76	
24	RIRIN EHWATI UMAR KHATAB	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	77	
25	SITI KHOTIJAH SUBAKIN	Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	34	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	74	
26	YURIDA MAT NUH	Perempuan	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	85
27	YENI HELMI M RODI	Perempuan	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	93
28	TASWI NGARMO KARJBUN	Laki-Laki	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	44	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	81
29	JIRAH KAIRAN KIYAR	Perempuan	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	5	4	67
30	SUKARDI Irontiko AHMAD	Laki-Laki	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	2	5	4	71
31	TENTREM KARDIYO MANGUN	Perempuan	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	79
32	MULYANTO WONGSO ADAM	Laki-Laki	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	74	
33	SUDARMI RESO SEMITO	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	89	
34	MUNTINAH NGATUAN ADAM	Perempuan	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	41	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
35	PARDI KARTO DIKROMO	Laki-Laki	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	42	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	80
36	TAMRIN TOLIB TENTAN	Laki-Laki	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	41	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	84	
37	TARSUN MAD SALAM	Laki-Laki	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	43	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	76	
38	CARTIWEN MAT SALAM	Perempuan	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	42	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	83
39	SRI WAHYUNI REMIN	Perempuan	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	89
40	DESVI YANTO SUPARLAN	Perempuan	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	84	
41	DWI ANA SUYADI	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	73	
42	EILEEN DEVINA ADZHANI	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	
43	TAUFIK ISMAIL	Laki-Laki	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	42	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
44	WIDARTI WARDI KARSO	Perempuan	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	40	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	76	
45	SUMILIR SLAMET ADAM	Laki-Laki	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	76	
46	SUPARLAN SOMO DIRJO	Laki-Laki	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	76	
47	KAMISAH TAMLIKA MADRUSLAN	Perempuan	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	42	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	71	
48	MUIJANTO SANGKRAH KASAN MUSTAR	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	87	
49	NURUL HASANAH SUPARLAN	Perempuan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	65	
50	SETTO BUDI SUPARMIN	Laki-Laki	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	43	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71	

SURATI KARTO DIKROMO	Perempuan	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	78	
M SHOMAD M SEJOT	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78	
NGATINEM SASTRO ADAM	Perempuan	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	39	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	76	
SATIYEM KARTO REJO	Perempuan	2	3	4	5	5	2	5	5	3	3	37	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	84	
SUMARLIYAH SAHNO KOTROKARYO	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	76		
WARIYEM SOIKROMO ADAM	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	75	
SITI SUMARIYAH DAMUJI	Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	34	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	71	
TUMI SUKRI KALIYEM	Perempuan	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	79	
RENI OKTAVIA NINGRUM	Perempuan	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	85	
SARIPAH WIJI MARTO	Perempuan	4	4	2	5	5	5	5	5	3	3	41	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	80	
SUPARNO MUSLAN SENTONO	Laki-Laki	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	86	
ANDRIANTO SUTANTO RESO SEMITO	Laki-Laki	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	80	
PURWATI MINTO REJO	Perempuan	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	82		
AGUNG TULUS ABDULLAH	Laki-Laki	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	86		
SUPRPTI SETIOWATI SUGINO	Perempuan	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	74	
SITI DEWI ABDULLAH HUSEN	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59	
SULIKATUN KROMO KARYO	Perempuan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	
SUNAINAH MAT AMIN	Perempuan	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	43	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	81	
SITI MULYATI SUWARNO KARTO	Perempuan	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	84	
PIRMAWATI ZAKARIA KRIYO	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	81	
ASNAWI ISMAIL KAMIS	Laki-Laki	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	39	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	75	
YULI YANTI ZAINAL	Perempuan	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	93	
ERSOFYAN ACHMAD SYARIF	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	77	
WAGIMIN SANPARDI SAKARYA	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	82	
SURATMI AHMAD SUBUR	Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	34	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	
SITI HALIJAH MARZUKI	Perempuan	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	77	
IMRONI BAHRI DAMAN	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	83	
NURHAYATI MARSUKI MUSA	Perempuan	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	43	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	84	
MUHAMMAD RIFAN ALI MURYO	Laki-Laki	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	77	
UMI NADLIROH AHMAD SUROSO	Perempuan	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	79
SULAIMAN MAT SENARI	Laki-Laki	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	71
MARKANAH KABUL MUSTAM	Perempuan	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	88	
TIPNOTO SADALI IKHWAN	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	87	
TUMISAH TUMIRAN ADAM	Perempuan	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	41	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82	
SUKEDI SUTO PAWIRO	Laki-Laki	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	42	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	74	
SITI KHOIRIYAH ATMO JUMERI	Perempuan	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	40	4	4	3	2	5	4	3	3	4	4	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	78	
KISTAM MARTA DIWIRYA	Laki-Laki	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	43	5	5	3	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	79	
PONIEM JIMAN ADAM	Perempuan	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	42	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	74	
RUSMIATUN MURLAN	Perempuan	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	89	
AZKIYA FADHILATUN NAFISAH	Perempuan	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	68	
DEDE IHUD UNDIRIKA	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	75	
ANWAR PADILAH DEDE	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	84	
FATIMAH WASID SALIM	Perempuan	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	42	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	88	
RUSNI ABDUL WAHAB	Perempuan	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	40	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	83	

(GAMBAR HASIL UJI VALIDITAS)

[illegible]

P7	Pearson Correlation	.146	.150	.289**	.092	.393**	.181	1	.516**	.331**	.122	.475**
	Sig. (2-tailed)	.162	.149	.005	.380	.000	.081		.000	.001	.242	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P8	Pearson Correlation	.321**	.247*	.463**	.430**	.627**	.342**	.516**	1	.194	.322**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.002	.017	.000	.000	.000	.001	.000		.061	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P9	Pearson Correlation	.433**	.519**	.285**	-.188	.291**	.273**	.331**	.194	1	.748**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.069	.004	.008	.001	.061		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P10	Pearson Correlation	.623**	.698**	.303**	.002	.246*	.327**	.122	.322**	.748**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.985	.017	.001	.242	.002	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	.800**	.714**	.713**	.479**	.673**	.702**	.475**	.658**	.608**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

KEPUASAN JAMAAH (Y)																						
Correlations																						
		KEPUASAN JAMAAH (Y)	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
KEPUASAN JAMAAH (Y)	Pearson Correlation	1	.577	.049	.291	.413	.548	.036	.344	.399	.582	.330	.226	.171	.374	.177	.092	-.043	.069	.173	.145	.539
	Sig. (2-tailed)		.000	.636	.005	.000	.000	.727	.001	.000	.000	.001	.029	.099	.000	.089	.380	.683	.507	.096	.163	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P2	Pearson Correlation	.577	1	.258	.389	.558	.624	.169	.366	.354	.489	.541	.383	.384	.319	.211	.355	.087	.145	.243	.238	.673
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.000	.000	.000	.104	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.042	.000	.406	.162	.018	.021	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P3	Pearson Correlation	.049	.258	1	.650	.197	.207	.429	.463	.338	.332	.522	.593	.587	.254	.032	.132	.482	.253	.022	-.005	.558
	Sig. (2-tailed)	.636	.012		.000	.057	.045	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.014	.763	.205	.000	.014	.833	.965	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P4	Pearson Correlation	.291	.389	.650	1	.071	.434	.618	.577	.508	.420	.219	.417	.398	.129	.010	.056	.260	.313	-.115	-.027	.572
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.497	.000	.000	.000	.000	.000	.034	.000	.000	.217	.926	.591	.011	.002	.271	.795	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P5	Pearson Correlation	.413	.558	.197	.071	1	.448	-.102	.195	.279	.411	.524	.351	.328	.310	.125	.236	.136	.058	.461	.220	.513
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.057	.497		.000	.328	.059	.006	.000	.000	.001	.001	.002	.230	.022	.191	.581	.000	.033	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P6	Pearson Correlation	.548	.624	.207	.434	.448	1	.188	.433	.486	.608	.457	.407	.088	.285	.174	.174	.128	.191	.160	.349	.639

[illegible]

P13	Pearson Correlation	.171	.384**	.587**	.398**	.328**	.088	.421**	.429**	.389**	.291**	.444**	.591**	1	.305**	.044	.169	.322**	.233	.089	-.003	.547**
	Sig. (2-tailed)	.099	.000	.000	.000	.001	.400	.000	.000	.000	.004	.000	.000		.003	.673	.104	.002	.024	.393	.978	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P14	Pearson Correlation	.374**	.319**	.254**	.129	.310**	.285**	.080	.221	.324**	.564**	.582**	.241	.305**	1	.220	.065	.129	.144	.238**	.197	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.014	.217	.002	.005	.444	.032	.001	.000	.000	.019	.003		.033	.536	.217	.166	.021	.056	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P15	Pearson Correlation	.177	.211	.032	.010	.125	.174	.032	.097	.068	.173	.092	.112	.044	.220	1	.536**	.185	.286**	.274**	.317**	.319**
	Sig. (2-tailed)	.089	.042	.763	.926	.230	.093	.759	.350	.515	.096	.377	.282	.673	.033		.000	.074	.005	.008	.002	.002
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P16	Pearson Correlation	.092	.355**	.132	.056	.236**	.174	.072	.078	.126	.067	.183	.183	.169	.065	.536**	1	.328**	.396**	.412**	.540**	.418**
	Sig. (2-tailed)	.380	.000	.205	.591	.022	.094	.491	.454	.227	.520	.077	.077	.104	.536	.000		.001	.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P17	Pearson Correlation	-.043	.087	.482**	.260	.136	.128	.219	.198	.186	.129	.246**	.312**	.322**	.129	.185	.328**	1	.672**	.364**	.361**	.489**
	Sig. (2-tailed)	.683	.406	.000	.011	.191	.220	.034	.056	.072	.214	.017	.002	.002	.217	.074	.001		.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P18	Pearson Correlation	.069	.145	.253	.313**	.058	.191	.277**	.249	.272**	.231	.099	.162	.233	.144	.286**	.396**	.672**	1	.382**	.443**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.507	.162	.014	.002	.581	.066	.007	.016	.008	.025	.344	.119	.024	.166	.005	.000	.000		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
P19	Pearson Correlation	.173	.243**	.022	-.115	.461**	.160	-.154	-.040	.083	.231	.212	.036	.089	.238	.274**	.412**	.364**	.382**	1	.616**	.417**
	Sig. (2-tailed)	.096	.018	.833	.271	.000	.122	.139	.699	.424	.025	.041	.732	.393	.021	.008	.000	.000	.000		.000	.000

[illegible]

(GAMBAR HASIL UJI REALIBILITAS)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	94	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.652	10	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	37.76	14.552	-.086	.718
X2	37.76	11.026	.544	.574
X3	37.85	11.827	.504	.592
X4	37.52	13.220	.221	.645
X5	37.69	12.689	.287	.633
X6	37.79	11.159	.556	.574
X7	37.62	12.303	.389	.614
X8	37.79	12.793	.194	.656
X9	37.67	12.180	.352	.620
X10	37.51	12.704	.355	.622

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	94	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	77.21	86.642	-.085	.836
Y12	77.22	81.143	.220	.827
Y13	77.31	84.194	.080	.831
Y14	77.39	75.596	.451	.815
Y15	77.34	76.334	.508	.812
Y16	77.44	76.937	.394	.818
Y17	77.53	78.553	.344	.821
Y18	77.43	77.365	.427	.816
Y19	77.37	76.860	.426	.816
Y20	77.50	77.371	.479	.814
Y21	77.35	80.811	.295	.822
Y22	77.31	77.506	.467	.814
Y23	77.11	76.763	.556	.811
Y24	77.30	78.900	.349	.820
Y25	77.21	77.696	.459	.815
Y26	77.20	76.916	.559	.811
Y27	77.35	75.800	.603	.808
Y28	77.51	79.564	.226	.829
Y29	77.06	76.254	.593	.809
Y30	77.13	75.790	.674	.806

(GAMBAR UJI NORMALITAS)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.19133145
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.059
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

(GAMBAR UJI HETEROSKEDASTISITAS)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.177	4.716		1.522	.131
	KUALITAS PELAYANAN (X)	-.043	.110	-.040	-.387	.700

a. Dependent Variable: ABS_RES

(GAMBAR UJI REGRESI LINIER SEDERHANA)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.158	7.129		6.895	.000
	KUALITAS PELAYANAN (X)	.716	.167	.409	4.299	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH (Y)

(UJI T)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.158	7.129		6.895	.000
	KUALITAS PELAYANAN (X)	.716	.167	.409	4.299	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH (Y)

(UJI SIGNIFIKANSI SIMULTAN (UJI F))

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	966.184	1	966.184	18.482	.000 ^b
	Residual	4809.518	92	52.277		
	Total	5775.702	93			

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH (Y)

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X)

(UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²))

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.409 ^a	.167	.158	7.23031

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimill (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Februari 2025	Bagian I	- LBM MASIH TERLALU PANGANG, DAN UMUM, BELUM ADA DATA LAPANGAN - MASALAH DI LBM BELUM TERGAMBAR JELAS. - ANTAR PARAGRAF HARUS ADA NARASI PENGHUBUNG - INDIKATOR VARIABEL BELUM TERNARASIKAN DI LBM - TAMBAH PENELITIAN TERDAFTAR - TO MENDUKUNG PENELITIAN ANDA - PERBAIK IDENTIFIKASI MASALAH - PERBAIK PENELITIAN RELEVAN - PERBAIK NOVELTY, CARI PENELITIAN MK. 5 TH TERAKHIR - TEORI PENELITIAN CUKUP 2 PARAGRAF TIDAK PERLU BERLEMBAR LEMBAR - KERANGKA BERFILIR DIPERJALAN - BAB II TIAP PENGERTIAN DON TERLALU PANGANG.	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandayita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VI/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	FEBRUARI 2025	BAGIAN II	- BUAT TABEL DI KUTIPAN (CEK PROPOSAL) - PERBAH, INSTRUMEN MASING-MASING VARIABEL. (SESUAIKAN DENGAN BAB II) - TABEL PERTAMPAAN DI BAB III DISERTAKAN - DI UDI - UDI AS DISERTAKAN DI PENELITIAN ANDA, HARUS DIELASAKAN MANFAAT DI PENELITIAN ANDA SEPERTI APA. - PERBAH DAFTAR PUSTAKA, KATA PENGANTAR SUB COVER, FOOTNOTE, TYPO, SPASI, MARGIN, ETP, PENULISAN BAHASA ASING - PERBAH KUTIPAN DLM KUTIPAN (PENULISAN DALAM FOOTNOTE) - GUNAKAN BUKU PEDOMAN PENELITIAN SEBAGAI ACUAN MENULIS.	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sv
NIP. 199106172019032015

Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	RABU, 16-4-25 BAGIAN I	- Perbaiki narasi LBM - Jangan ada kata penghubung awal paragraf - Pergeser responden dalam penelitian awal (LBM) - Perbaiki sesuai catatan - Perbaiki Daftar Pustaka - Gunakan buku pedoman penelitian sebagai acuan penulis	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Mahasiswa Ybs,

Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

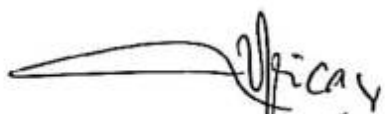
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	RABU, 30-4-25	ACC BAB I - II terkopi lampiran	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015

Mahasiswa Ybs,



Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



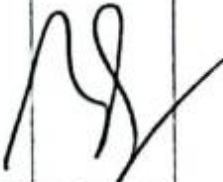
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296.
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	SENIN, 16/02/2025 2025	- PERBAIK APD DAN OUTLINE - APP DIAMBIL DARI FENOMENA ADA DI BAB II	
	SELASA, 17/02/2025 16	ACC APD & OUTLINE	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,


Alva Yenica Nandavita, M.E. Sy
NIP. 19910617 201903 2 015


Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	SELASA, 8/2005 (7)	- PERBAIK COVER, SUB COVER, ABSTRAK, MOTTO, HAL. PERSEMBAHAN, KATA PENGANTAR, SPASI, PENULISAN SPASI DI DALAM KATA. - BAHASA SPASI DIATARA KATA, LUK SKRIPSI ANDA! - PERBAIK EYD, PENULISAN BAHASA ARAB, DAN GUNAKAN KATA HUBUNG DI AWAL PARAGRAF. JGN GUNAKAN KATA TAKLA SELAIN DI PERTANYAAN PENELITIAN, JANGAN GUNAKAN KATA KESIMPULAN SELAIN DI BAB V - CBM, BEDAKAN ARABIS DAN TAKLA, JIKA TAKLA SERTAKAN SUMBER REFERENSI / FOOTNOTE. - ANTARA PARAGRAF HARUS BERKAITAN. CEK HAL 4. - PERBAIK BATASAN MASALAH, TUJUAN PENELITIAN, MANFAAT PENELITIAN, NOVELTY - PERBAIK KERANGKA MENFISIR, - BAB III LUK HAL 31 (RUMUS SLOVIN) PERBAIK	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E. Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	JELASA, 8/9/2025 BAGIAN II	- PERBAKUS RUMUS KAL 324 (KETERANGAN) - PERBAKUS NARASI TENTANG PENGUMPULAN DATA, APAKAH PERAKH OBSERVASI? - CUK NARASI KOLISIONER - CUK RUMUS UOI REOTER LINIER ANDA - BAB IV BAHAN PEMBAHASAN ADALAH ANALISIS TEORI DI BAB I, HASIL SPSS DARI TEMUAN DATA LAPANGAN - PERBAKUS KESIMPULAN, KESIMPULAN JON BERTERTE. TELE NARASI GUNPAK, JELAS & PADAT. KESIMPULAN ADALAH JAWABAN DARI RUMUSAN MASALAH - PERBAKUS DAFTAR PUSTAKA - SUNDALAN BUKU PEDOMAN PENULISAN SKRIPSI SEBAGAI ACUAN MENULIS - LENGKAPI LAMPIRAN, SEPERTI DOCUMENTASI, HASIL KUEBIONER, HASIL SPSS DI	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,


Alva Yenica Nandavita, M.E. Sy
NIP. 19910617 201903 2 015


Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 14/05 16	- PERBAH AGRA ^{AGRA}ale, Daftar pustaka - PERBAH Narasi pada PAR. I DEFINISI KEPASAU - Hasil R²; Narasi siranya 83,32 dijelaskan oleh faktor 3 lainnya yg ada --- Perlu dijelaskan ya, faktor lain itu apa saja. (BAB 10) tambahkan yg 2 perubahan Analisis BAP TU - Lengkapi Lampiran. - BAB IV, Analisis berdasarkan APD Anda'g hasil SPSS.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E. Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ulyatun Fatonah
NPM : 2103041014

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	KAMIS 23/05 10	- PERBAIS ABSTRAK - PERBAIS KATA PENGANTAR - PERBAIS AKRONIM; PENGGUNAAN HURUF KAPITAL, ETD, SPASI, DAN DA BACA - LENGKAPI DAN RAPIHKAN CAMPURAN - GUNAKAN PEDOMAN SEBAGAI ACUAN MENULIS SKRIPSI	
	JUMAT 24/05 10	ACC BAB I - V SEGERA DAFTAR MUSAQOQYAH	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alva Yenica Nandavita, M.E. Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Ulyatun Fatonah
NPM. 2103041014

LAMPIRAN



Wawancara kepada Ibu Hj. Titi n Saadah, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji KBI H Darussa'adah



Wawancara kepada Bapak Adin, selaku Staf Bagian Umum KBIHU Darussa'adah



Menyebarkan Angket kepada Ibu Nurhayati, selaku Jamaah Haji, Lampung Tengah



Menyebarkan Angket kepada Bapak M. Yusuf, selaku Jamaah Haji, Lampung Tengah



Menyebarkan Angket kepada Bapak Hasanudin, selaku Jamaah Umrah,
Lampung Tengah



Gambar Penyebaran Kuesioner/Angket kepada Jamaah Haji di KBIH
Darussa'adah, Mojo Agung, Lampung Tengah



Menyebarkan Angket kepada Bapak Bapak Ahmad, selaku Jamaah Umrah,
Lampung Tengah



Menyebarkan Angket kepada Ibu Salmah, selaku Jamaah Umrah, Lampung
Tengah

Gambar Pertanyaan Kuesioner Untuk Responden Yang Dibagikan Secara *Online* Melalui *online via Whatsapp* Pada Jamaah Haji dan Umrah, Mojo Agung, Lampung Tengah

Kuesioner Penelitian Skripsi

ulyatulfatonah65@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

 Draf disimpan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH
Nama : Ulyatun Fatonah

Nama *

Pardi Karto Dikromo

Jenis Kelamin *

☒ Laki-Laki

☐ Perempuan

Kuesioner Penelitian Skripsi

ulyatulfatonah65@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

 Draf disimpan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH
Nama : Ulyatun Fatonah

Nama *

Pardi Karto Dikromo

Jenis Kelamin *

☒ Laki-Laki

☐ Perempuan

Kuesioner Penelitian Skripsi

ulyatulfatonah65@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

 Draf disimpan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DALAM PELAKSANAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI KBIH DARUSSA'ADAH

Nama : Ulyatun Fatonah

Nama *

Pardi Karto Dikromo

Jenis Kelamin *

☒ Laki-Laki

☐ Perempuan

Kuesioner Penelitian Skripsi

ulyatulfatonah65@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban sesuai dengan pendapat anda. Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap salah.

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup (C)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

☆ docs.google.com

Petugas cepat dalam merespons keluhan dari jamaah. *

☐ Sangat Tidak Setuju (STS)

☐ Tidak Setuju (TS)

☐ Cukup (C)

☐ Setuju (S)

☐ Sangat Setuju (SS)

Petugas sigap memberikan bantuan saat saya mengalami kendala. *

☐ Sangat Tidak Setuju (STS)

☐ Tidak Setuju (TS)

☐ Cukup (C)

☐ Setuju (S)

☐ Sangat Setuju (SS)

?

< > 🏠 ☆ 📄 ☰

☆ docs.google.com

Petugas selalu memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan. *

☐ Sangat Tidak Setuju (STS)

☐ Tidak Setuju (TS)

☐ Cukup (C)

☐ Setuju (S)

☐ Sangat Setuju (SS)

Informasi yang saya terima dari petugas selalu sesuai kenyataan. *

☐ Sangat Tidak Setuju (STS)

☐ Tidak Setuju (TS)

☐ Cukup (C)

☐ Setuju (S)

☐ Sangat Setuju (SS)

?

< > 🏠 ☆ 📄 ☰

Saya merasa yakin dengan kemampuan *
petugas dalam membimbing ibadah.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Cukup (C)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Petugas menunjukkan sikap sopan dan *
percaya diri saat memberikan layanan.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Cukup (C)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Petugas menunjukkan perhatian *
terhadap kebutuhan pribadi saya.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)



docs.google.com



Petugas menunjukkan perhatian *
terhadap kebutuhan pribadi saya.

- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Cukup (C)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)

Petugas memahami situasi dan kondisi *
pribadi jamaah.

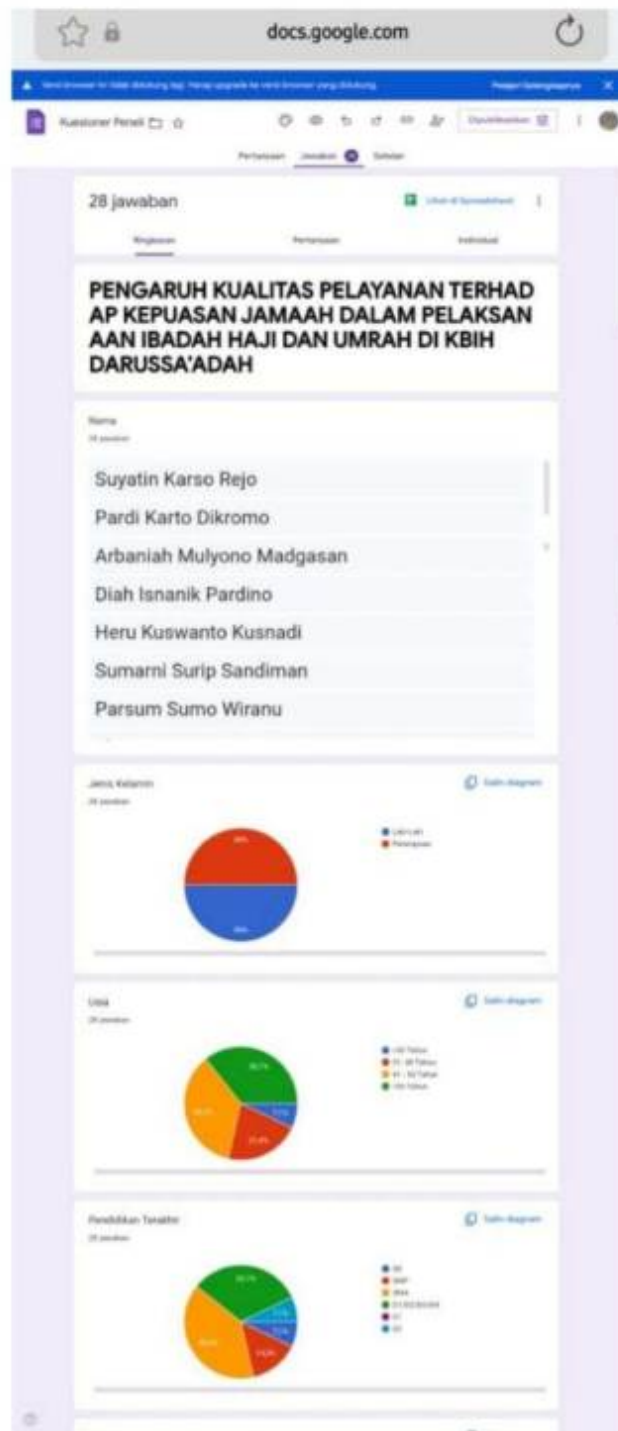
- ☐ Sangat Tidak Setuju (STS)
- ☐ Tidak Setuju (TS)
- ☐ Cukup (C)
- ☐ Setuju (S)
- ☐ Sangat Setuju (SS)



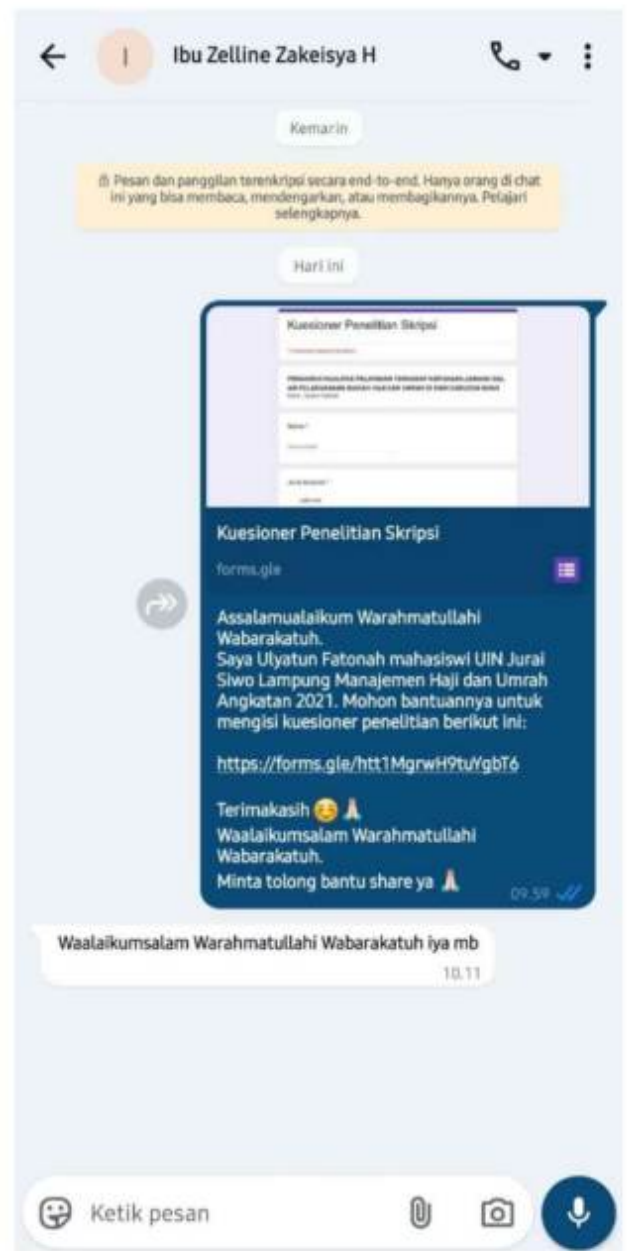
Fasilitas yang disediakan terlihat bersih *

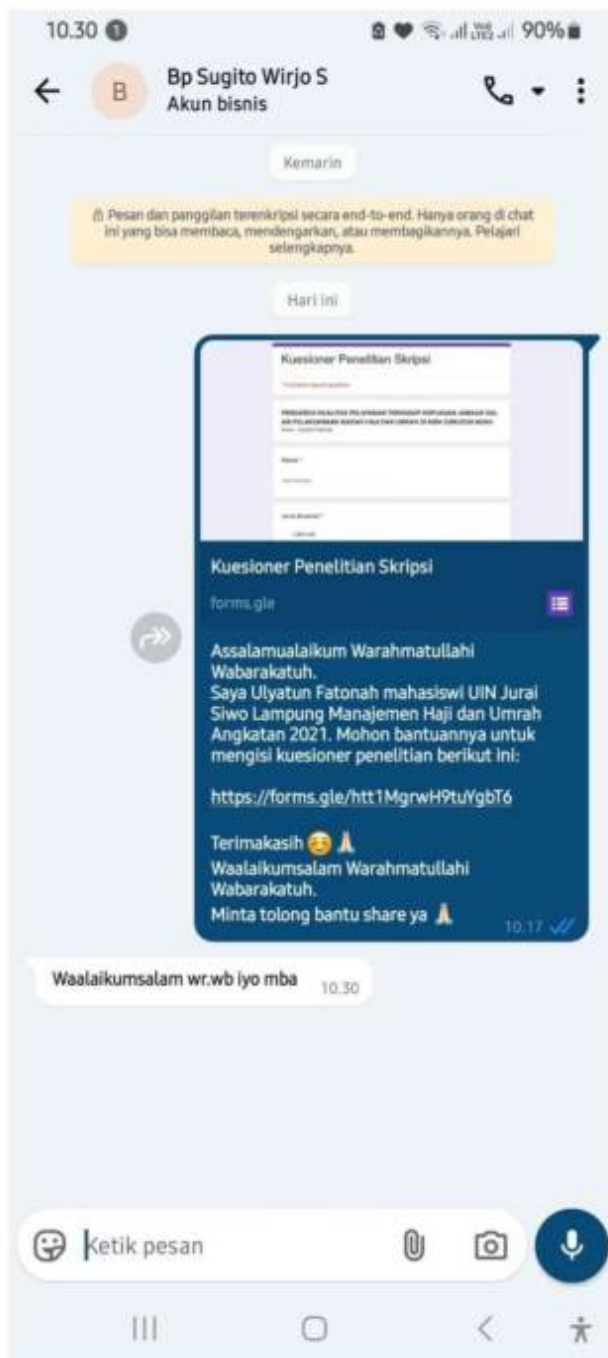


Gambar Hasil Jawaban 28 Responden Secara *Online* Melalui *Google Form* Pada Jamaah Haji dan Umrah, Mojo Agung, Lampung Tengah



Gambar Penyebaran Kuesioner/Angket kepada Jamaah Haji dan Umrah di
KBIH Darussa'adah, Mojo Agung, Lampung Tengah
secara *online via Whatsapp*





RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Ulyatun Fatonah, lahir pada tanggal 14 April 2003 di Desa Nambahdadi. Peneliti merupakan anak pertama dari tiga bersaudara hasil pernikahan pasangan Bapak Suharman dan Ibu Yuli Asmawati. Bertempat tinggal di Desa Nambahdadi, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah. Peneliti merasa sangat bahagia dan bangga karena lahir dikeluarga yang sangat menyayangi dan mencintainya. Berkat do'a serta dukungan dari keluarga peneliti dapat menyelesaikan pendidikannya.

Riwayat pendidikan peneliti, Pendidikan TK IT Darul Furqon, SDN 01 Nambahdadi lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan sekolah di Mts Darul A'mal Metro lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di MA Darul A'mal Metro lulus pada tahun 2021. Kemudian melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Jurusan Manajemen Haji dan Umroh dimulai pada semester I Tahun Akademik 2021/2022.

Peneliti aktif dalam organisasi internal kampus. Dalam organisasi, peneliti mempunyai pengalaman menjadi Kabid di Bidang Seni dan Dakwah Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Program Studi Manajemen Haji dan Umrah pada tahun 2023-2024. Peneliti telah mengikuti kegiatan penelitian dan pengabdian bersama dosen IAIN Metro. Karya pengabdian berupa buku antara lain: Mengenal Haji dan Umrah Untuk Usia Dini (2003). Karya penelitian berupa HKI antara lain

: Modul Dasar – Dasar Manajemen (2023), Melukis Di Kanvas Sebagai Media Pembelajaran Pengenalan Manasik Haji For Kids Di Pasar Payungi Metro Pusat (2023).