

SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
LAMPUNG TIMUR

Oleh:

REVA SHERILDA PURNAMA
NPM. 2203041006



Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS NEGERI ISLAM JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1447 H / 2026 M

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
LAMPUNG TIMUR**

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

Oleh:

REVA SHERILDA PURNAMA
NPM. 2203041006

Pembimbing : David Ahmad Yani, M.M.

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS NEGERI ISLAM JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1447 H / 2026 M**



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; email: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Reva Sherilda Purnama
NPM : 2203041006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Manajemen Haji dan Umrah
Judul : PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
Skripsi KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TIMUR

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 19 Juni 2026
Dosen Pembimbing

David Ahmad Yani, M.M.
NIP. 198404202019031008

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG
TIMUR

Nama : Reva Sherilda Purnama

NPM : 2203041006

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

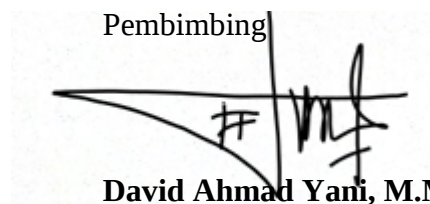
Program Studi : S1 Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

Metro, 18 Mei 2026

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'David', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

David Ahmad Yani, M.M.
NIP. 198404202019031008



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara No. 118. Iringmulyo 15A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id
E-mail: humas@uinjusila.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. b-1658/Uin.sib.3/D/PP.00.9/07/2020.....

Skripsi dengan Judul : Pengaruh Pelayanan Karyawan Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah Lampung Timur. Disusun Oleh : Reva Sherilda Purnama. NPM. 2203041006. Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU) yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakutas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/ 29 Juni 2026.

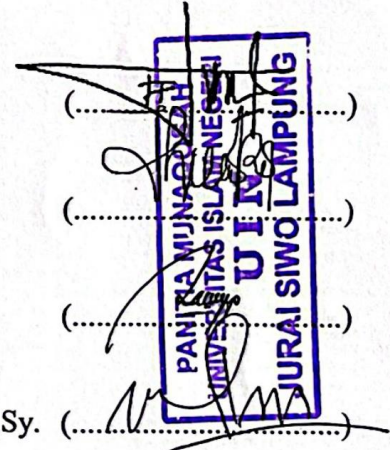
TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : David Ahmad Yani, M.M.

Penguji I : Hermanita, S.E., M.M.

Penguji II : Aulia Ranny Priyatna.M.E.Sy.

Sekretaris : Liana Dewi Susanti, S.H.I., M.E.,Sy.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H

NIP. 19670916 199503 1 001

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TIMUR

Oleh:

**Reva Sherilda Purnama
2203041006**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya peningkatan jumlah calon jamaah haji di Kabupaten Lampung Timur yang tidak diimbangi dengan jumlah petugas pelayanan yang memadai. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji dan berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh calon jamaah haji yang terdaftar di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur sebanyak 770 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 89 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner (angket) dan dokumentasi. Analisis data menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 26, yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t), dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,039 lebih besar dari t tabel sebesar 1,987 dan nilai signifikansi sebesar 0,044 lebih kecil dari 0,05. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 23,598 + 0,227X$. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,045 menunjukkan bahwa pelayanan karyawan memberikan kontribusi sebesar 4,5% terhadap kepuasan calon jamaah haji, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan calon jamaah haji serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Karyawan, Kepuasan Calon Jamaah Haji, Pelayanan Publik, Kementerian Haji dan Umrah.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reva Sherilda Purnama
NPM : 2203041006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : S1 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, 18 Juni 2026
Yang Menyatakan,



Reva Sherilda Purnama
NPM. 2203041006

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ

*“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”
(QS. Al-Insyirah [94]: 5-6).*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Subhānahu Wa Ta'ālā atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih peneliti persembahkan kepada:

1. Ayahanda tercinta, Alm. Purnomo, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, perjuangan, serta pelajaran hidup yang berharga. Semoga Allah SWT menempatkan beliau di tempat terbaik di sisi-Nya dan menjadikan setiap langkah peneliti sebagai amal jariyah yang terus mengalir untuk beliau.
2. Ayahanda Ngatijo dan Ibunda Nurini, S.Pd., yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, nasihat, serta motivasi yang tiada henti kepada peneliti. Terima kasih atas segala perjuangan dan ketulusan yang telah diberikan selama ini.
3. Abang tercinta, Andika Ira Irmawan, dan adik tersayang, Dani Nur Alfian, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa dalam setiap proses yang peneliti jalani hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sahabat dan teman-teman terbaik, yaitu Mira Marlina, Risma Nur Khasanah, dan Rindy Astrid Ramadhani, yang telah memberikan dukungan, bantuan, kebersamaan, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Bapak David Ahmad Yani, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Timur”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Program Studi 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 karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr.Hj. Ida Umami, M.Pd. Kons. selaku Rektor UIN Jurai Siwo Lampung.
2. Dr. Dri Santoso selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Jurai Siwo Lampung.
3. Ulul Azmi Mustofa, M.S.I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
4. David Ahmad Yani, M.M. selaku Pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.

5. Dian Oktarina, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama masa studi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Dosen/Karyawan Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur yang telah memberikan informasi dan data.
8. Teman-teman seangkatan yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan berdoa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan, dan menjadi acuan bagi peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan.

Metro, 19 Juni 2026
Peneliti



Reva Sherilda Purnama
NPM. 2203041006

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Penelitian Relevan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Pelayanan Karyawan.....	17
1. Pengertian Pelayanan Karyawan.....	17
2. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Karyawan	18
3. Indikator Pelayanan Karyawan	20
B. Kepuasan Calon Jamaah Haji.....	21
1. Pengertian Kepuasan	21

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Calon Jamaah Haji.....	20
3. Indikator Kepuasan Calon Jamaah Haji.....	20
C. Hipotesis.....	23
D. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Rancangan Penelitian	26
B. Operasional Variabel.....	26
C. Populasi, Sampel, Teknik Sampling	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
2. Visi, Misi dan Struktur Organisasi.....	42
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	43
1. Karakteristik Penelitian	43
2. Uji Intrumen	45
3. Uji Normalitas	49
4. Uji Linearitas.....	51
5. Uji Multikolinearitas	52
6. Analisis Regresi Linier Sederhana	53
7. Uji Hipotesis (Uji t).....	54
8. Koefisien Determinasi (R^2)	56
C. Pembahasan.....	57
Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.....	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan62

B. Saran.....63

DAFTAR PUSTAKA.....64

LAMPIRAN.....66

RIWAYAT HIDUP91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Jamaah Haji Lampung Timur	
Periode 2021-2025	3
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Jumlah Butir Pernyataan Berdasarkan Indikator Variabel.....	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel (X)	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel (Y)	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t)	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Secara Parsial	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gedung Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur	67
Lampiran 2. Wawancara Pegawai Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.	68
Lampiran 3. Wawancara Calon Jamaah Haji Tahun 2026.....	69
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Calon Jamaah Haji Kabupaten Lampung Timur	70
Lampiran 5. Alat Pengumpul Data (APD).....	71
Lampiran 6. Outline	74
Lampiran 7. Formulir Konsultasi Bimbingan Proposal/Skripsi.....	77
Lampiran 8. Hasil Olahdata SPSS.	81
Lampiran 9. Hasil Kuosioner	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada masyarakat melalui prosedur tertentu yang menuntut kepekaan, profesionalisme, serta hubungan interpersonal yang baik agar tercipta kepuasan dan keberhasilan pelayanan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan instansi pemerintah. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai pengguna layanan, tuntutan terhadap pelayanan yang profesional, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel semakin tinggi. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan tolok ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.²

¹ Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, "Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia)," *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22.2 (2021), 3.

² Sri Yulianty Mozin, Fatma Nia Kasim, dan Karmila Djafar, "Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia," *Journal Central Publisher*, 3.4 (2025), 3478–86.

Penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya berkaitan dengan aspek keagamaan, tetapi juga mencakup sistem pelayanan publik yang kompleks. Penyelenggaraan tersebut melibatkan berbagai sektor, seperti regulasi, keuangan, kesehatan, transportasi, akomodasi, serta teknologi informasi. Pelayanan haji meliputi berbagai tahapan, mulai dari proses pendaftaran, pengelolaan dokumen administrasi, hingga pembinaan calon jemaah haji sebelum keberangkatan. Kantor Kementerian Agama sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna mewujudkan kepuasan calon jemaah haji secara optimal.³

Oleh karena itu, kepuasan calon jemaah haji sangat dipengaruhi oleh pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pegawai mencerminkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap ramah, serta kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan administrasi yang dihadapi calon jemaah. Pelayanan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang optimal sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, khususnya dalam bidang pelayanan keagamaan.⁴ Menurut Mulyasa, tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan

³ Syukri Ananda Dwi Zulfa et al., "Optimalisasi layanan haji melalui sistem pengadaan barang dan jasa yang efektif," *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2.12 (2025), 2.

⁴ Neskens Aronson Kareni, Kristian Hoegh Pride Lambe, dan Mika Malissa, "Analisis Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Teluk Umar Kabupaten Nabire," *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1.2 (2025), 2.

harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat merupakan kewajiban instansi dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 Ayat 7, yang menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁵

Berdasarkan data perkembangan jumlah jamaah haji di Kabupaten Lampung Timur, jumlah jamaah terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak H. Liwon, S.Ag., M.Pd.I selaku Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Adapun perkembangan jumlah jamaah haji dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Perkembangan Jumlah Jamaah Haji Lampung Timur
Periode 2021-2025

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1.	2021	0 Jamaah
2.	2022	293 Jamaah
3.	2023	749 Jamaah
4.	2024	802 Jamaah
5	2025	1.022 Jamaah

Sumber: Data Perkembangan Jumlah Haji Lampung Timur

Berdasarkan Tabel 1, perkembangan jumlah jamaah haji di Lampung Timur menunjukkan tren peningkatan yang signifikan setelah masa pandemi

⁵ Surya Darmayadi, Dedy Heriwibowo, dan Koko Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat," *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6.2 (2023), 2.

COVID-19. Pada tahun 2021, jumlah jamaah tercatat 0 orang, yang disebabkan oleh pembatasan keberangkatan haji akibat pandemi COVID-19 secara global. Kondisi ini berdampak langsung pada penghentian sementara aktivitas pemberangkatan jamaah haji.

Memasuki tahun 2022, jumlah jamaah mulai mengalami peningkatan menjadi 293 orang seiring dengan mulai dibukanya kembali penyelenggaraan ibadah haji secara terbatas. Pada tahun 2023, terjadi lonjakan yang cukup signifikan menjadi 749 jamaah, yang menunjukkan adanya pemulihan kondisi serta peningkatan kuota keberangkatan.

Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah jamaah kembali meningkat menjadi 802 orang, dan pada tahun 2025 mencapai 1.022 jamaah. Peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2025 tersebut tidak terlepas dari beberapa faktor yang melatarbelakanginya. Pertama, adanya penambahan kuota jamaah haji dari pemerintah setelah kondisi pandemi dinyatakan sepenuhnya terkendali, sehingga jumlah jamaah yang diberangkatkan menjadi lebih banyak dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Kedua, terjadi akumulasi atau penumpukan daftar tunggu jamaah haji sejak masa pandemi, sehingga pada tahun 2025 lebih banyak jamaah yang memperoleh kesempatan untuk berangkat. Ketiga, meningkatnya kesadaran dan minat masyarakat dalam menunaikan ibadah haji pasca pandemi, yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi yang mulai stabil serta adanya persepsi bahwa pelaksanaan ibadah haji telah kembali normal.

Dengan demikian, peningkatan jumlah jamaah haji pada tahun 2025 tidak hanya disebabkan oleh faktor minat masyarakat semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kebijakan kuota, akumulasi daftar tunggu, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat yang semakin membaik.

Selain membahas perkembangan jumlah jamaah haji, peneliti telah melakukan prasurvey di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah serta beberapa calon jamaah haji, ditemukan adanya permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kepada calon jamaah haji. Salah satu permasalahan yang masih ditemukan yaitu belum konsistennya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Ketidakkonsistenan tersebut terlihat dari adanya perbedaan kecepatan, ketelitian, dan ketepatan pelayanan yang diterima oleh calon jamaah haji pada waktu yang berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. Liwon, S.Ag., M.Pd.I. selaku Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur, beliau menyampaikan bahwa:

“Jumlah petugas pelayanan administrasi haji saat ini masih terbatas, sedangkan jumlah calon jamaah yang datang setiap hari cukup banyak. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas meningkat, sehingga pada waktu-waktu tertentu pelayanan belum dapat diberikan secara optimal kepada seluruh calon jamaah.”⁶

Sebagaimana disampaikan oleh salah satu calon jamaah haji:

“Kalau menurut saya, pelayanan di sini sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja belum konsisten. Kadang petugas melayani dengan cepat dan jelas, tapi di waktu lain terasa lebih lambat dan kurang terarah. Jadi pengalaman yang saya rasakan tidak selalu sama setiap kali datang.”⁷

⁶ Hasil Wawancara Bersama Bapak Liwon, selaku Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kab.Lampung Timur, pada tanggal 10 Juni 2025.

⁷ Hasil Wawancara bersama Septiana Dewi selaku Calon Jamaah Haji, pada 22 Januari 2026.

Selanjutnya, dari aspek komunikasi pelayanan, masih terdapat calon jamaah yang belum mendapatkan informasi secara jelas dan menyeluruh, khususnya terkait alur pendaftaran dan persyaratan administrasi.

Hal ini diungkapkan oleh calon jamaah haji sebagai berikut:

“Penjelasan dari petugas sebenarnya ada, tetapi kadang belum lengkap atau kurang rinci. Saya sering harus bertanya ulang untuk memastikan prosedurnya benar, terutama terkait dokumen yang harus disiapkan. Hal ini cukup membingungkan bagi kami yang baru pertama kali mendaftar.”⁸

Selain itu, dari aspek ketepatan waktu pelayanan, proses administrasi masih dinilai belum efisien sehingga menyebabkan waktu tunggu yang cukup lama.

Sebagaimana diungkapkan oleh informan berikut:

“Dalam proses pelayanan, saya merasa waktu yang dibutuhkan cukup lama, apalagi jika jumlah pendaftar sedang banyak. Terkadang harus menunggu tanpa kepastian yang jelas kapan prosesnya selesai. Hal ini tentu membuat kami merasa kurang nyaman.”⁹

Secara teoritis, dalam pelayanan publik diperlukan kesesuaian antara jumlah petugas dengan jumlah pengguna layanan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut teori manajemen pelayanan, rasio ideal antara petugas dan pengguna layanan harus disesuaikan dengan beban kerja agar tidak terjadi penumpukan antrean dan keterlambatan pelayanan. Apabila jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan,

⁸ Hasil Wawancara bersama Bapak Irwan Setiawan selaku Calon Jamaah Haji, pada 22 Januari 2026.

⁹ Hasil Wawancara bersama Bapak Sugeng selaku Calon Jamaah Haji, pada 22 Januari 2026.

maka akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna layanan.¹²

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Kadir menemukan bahwa pelayanan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan.¹³ Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Siti Sopia dkk. di Kantor Camat Ongka Malino, Kabupaten Parigi Moutong. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 65,6%. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan pelayanan pegawai secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya mutu pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut relevan untuk dijadikan rujukan dalam konteks pelayanan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.¹⁴

Sejalan dengan temuan tersebut, Firda Amalia Rahmawati melalui penelitiannya di Pusat Layanan Haji Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang membuktikan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran haji yang sangat dipengaruhi oleh pelayanan pegawai berpengaruh terhadap

¹² Ajib Rakhmawanto, "Rasionalisasi Kebutuhan dan Distribusi PNS Nasional," *Jurnal Civil Apparatus*, No. 002, Desember 2016, ISSN 2541-4267, Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian., 3.

¹³ Abdul Kadir, "Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau," *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5.2 (2021), 7.

¹⁴ Siti Sopia, Arifin Tahir, dan Sri Yulianty Mozin, "Pelayanan Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Ongka Malino Kabupaten Parigi Moutong," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2.10 (2025), 6.

kepuasan calon jamaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jamaah mencapai 32,9%, dengan dimensi tanggung jawab dan responsivitas pegawai sebagai faktor dominan. Penelitian ini secara langsung menyoroti hubungan antara pelayanan pegawai dan kepuasan calon jamaah haji dalam lingkup instansi Kementerian Agama, sehingga semakin memperkuat hipotesis bahwa pelayanan pegawai di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur juga akan memberikan dampak yang serupa terhadap tingkat kepuasan jamaah haji.¹⁵

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Timur” guna memperoleh gambaran empiris mengenai hubungan antara pelayanan karyawan dengan kepuasan calon jamaah haji serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan haji di masa mendatang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan petugas belum konsisten terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang diterima jamaah, baik dari segi kecepatan maupun ketelitian pelayanan.

¹⁵ Firda Amalia Rahmawati, S Hermawan, dan S Mochamad Chazienul Ulum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Pusat Layanan Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang)” (Universitas Brawijaya, 2021), 20.

2. Penyampaian informasi pelayanan belum jelas dan menyeluruh sebagian calon jamaah masih mengalami kesulitan memahami prosedur pendaftaran dan persyaratan administrasi karena informasi yang diberikan belum rinci.
3. Ketepatan waktu pelayanan belum berjalan secara efektif proses pelayanan administrasi belum mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan kepada calon jamaah.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini hanya memfokuskan pada aspek pelayanan karyawan yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap dan perilaku petugas, serta kemampuan dalam menyelesaikan pelayanan administrasi. Sementara itu, kepuasan calon jamaah haji dibatasi pada persepsi jamaah terhadap pelayanan yang diterima selama proses pendaftaran dan pengurusan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini tidak membahas faktor lain di luar pelayanan karyawan, seperti kebijakan pemerintah pusat, sistem kuota haji, maupun faktor eksternal lainnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah

pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk menganalisis pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis, maupun secara praktis. Berikut beberapa manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya mengenai pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga menjadi sarana penerapan teori perkuliahan serta melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah secara sistematis dan bertanggung jawab.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Peneliti

Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di

bidang manajemen pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber pustaka bagi mahasiswa dengan tema penelitian sejenis.

b. Manfaat bagi Kampus (Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung)

Bagi Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dan bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber pustaka bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa di masa mendatang.

c. Manfaat bagi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur

Bagi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur, penelitian ini diharapkan memberikan informasi objektif mengenai pelayanan karyawan dalam pelayanan calon jamaah haji serta tingkat kepuasan jamaah. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan sistem pelayanan dan penyusunan kebijakan guna meningkatkan mutu pelayanan ibadah haji di masa mendatang.

G. Penelitian Relevan

Penelitian relevan dibuat untuk mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti akan memaparkan

beberapa karya ilmiah dan jurnal penelitian terkait pembahasan peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muthmainnah dan Saputra dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 pada Kantor UPT Asrama Haji Medan” memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji pengaruh pelayanan/pelayanan pegawai terhadap kepuasan jamaah haji serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, objek pelayanan, serta karakteristik responden yang diteliti. Penelitian terdahulu dilakukan pada UPT Asrama Haji Medan dengan fokus pada pelayanan keberangkatan jamaah haji, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur dengan fokus pada pelayanan administrasi calon jamaah haji. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur didasarkan pada hasil prasurvei peneliti yang menunjukkan adanya permasalahan pelayanan, seperti keterbatasan jumlah pegawai, lamanya antrean pelayanan, serta belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji. *Gap research* dalam penelitian ini terletak pada perbedaan fokus kajian. Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan publik dalam layanan keberangkatan jamaah haji, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada aspek pelayanan karyawan dalam pelayanan administrasi calon jamaah haji di tingkat kantor kementerian agama kabupaten. Selain itu, penelitian mengenai

pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji pada tingkat pelayanan administrasi daerah masih relatif terbatas untuk diteliti. Keterbaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada pengkajian pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji pada pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru mengenai pentingnya peningkatan pelayanan pegawai dalam menciptakan pelayanan haji yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan calon jamaah haji.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sakti dan Risanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur)” memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji pelayanan haji pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah tingkat kabupaten serta meneliti pengaruh pelayanan/layanan pegawai terhadap kepuasan penerima layanan. Perbedaan penelitian terletak pada variabel independen, subjek penelitian, serta lokasi penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai, dengan responden masyarakat secara umum di Kabupaten Kaur. Sedangkan penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu pelayanan karyawan, dengan responden yang lebih spesifik yaitu calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Pemilihan lokasi penelitian di

¹¹ Muthmainnah Muthmainnah dan Rizky Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor Upt. Asrama Haji Medan,” *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*, 4.1 (2025), 41–54.

Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur didasarkan pada hasil prasurvei yang menunjukkan adanya permasalahan pelayanan, seperti keterbatasan jumlah pegawai, lamanya antrean pelayanan, kurang optimalnya penyampaian informasi, serta belum efektifnya waktu pelayanan kepada calon jamaah haji. *Gap research* dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang lebih spesifik terhadap pelayanan karyawan dalam pelayanan administrasi calon jamaah haji. Penelitian terdahulu lebih menekankan pada kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai secara umum terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian ini memfokuskan kajian pada bagaimana pelayanan karyawan memengaruhi kepuasan calon jamaah haji dalam proses pelayanan administrasi haji. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan calon jamaah haji di tingkat pelayanan administrasi daerah, khususnya di Lampung Timur, masih terbatas untuk diteliti. Keterbaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji secara lebih spesifik pada pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris baru terkait pentingnya peningkatan pelayanan pegawai dalam menciptakan pelayanan haji yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan calon jamaah haji.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Aliya et al. dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pengelola Ibadah Haji Pekanbaru Terhadap

¹² Budiman Sakti dan Elza Risanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat:(Studi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur),” *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 14.2 (2025), 328–40.

Kepuasan Jamaah” memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama mengkaji kepuasan jamaah haji serta faktor pelayanan sebagai variabel yang memengaruhinya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaan penelitian terletak pada variabel independen, subjek penelitian, serta lokasi penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan responden jamaah haji secara umum di Pekanbaru, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel pelayanan karyawan dengan responden yang lebih spesifik, yaitu calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Pemilihan lokasi penelitian di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur didasarkan pada hasil prasurvei yang menunjukkan adanya permasalahan pelayanan, seperti keterbatasan jumlah pegawai, lamanya antrean pelayanan, kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan, serta belum efektifnya ketepatan waktu pelayanan kepada calon jamaah haji. *Gap research* dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang lebih spesifik terhadap pelayanan karyawan dalam pelayanan administrasi calon jamaah haji. Penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas pelayanan secara umum terhadap kepuasan jamaah haji, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji pada tahap pelayanan administrasi di tingkat kantor kementerian agama kabupaten. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan calon jamaah haji di Lampung Timur masih relatif terbatas sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Keterbaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengkajian pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji secara spesifik

pada pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan haji yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan calon jamaah haji di tingkat daerah. Perbedaan penelitian terletak pada variabel independen, subjek, dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan responden jamaah haji secara umum di Pekanbaru, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel pelayanan karyawan dengan responden calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Keterbaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus kajian pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji secara spesifik serta pada konteks lokasi penelitian yang berbeda, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru dalam peningkatan kualitas pelayanan haji di daerah Lampung Timur.¹³

¹³ Chodijah Aliya et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pengelola Ibadah Haji Pekanbaru Terhadap Kepuasan Jamaah,” *Akhlak: Jurnal Pendidikan Agama Islam dan Filsafat*, 2.1 (2025), 75–84.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan karyawan

1. Pengertian Pelayanan karyawan

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pihak lain melalui pemberian jasa atau bantuan tertentu. Dalam konteks organisasi, pelayanan karyawan dapat diartikan sebagai segala bentuk tindakan, sikap, dan perilaku yang diberikan oleh karyawan kepada pengguna layanan guna memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada penerima layanan.¹

Menurut Kasmir, pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, maupun pihak lain yang membutuhkan layanan. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan.²

Menurut peneliti, pelayanan karyawan adalah segala bentuk aktivitas, tindakan, maupun perilaku yang dilakukan oleh karyawan dalam memberikan bantuan, informasi, dan layanan kepada pengguna jasa guna memenuhi kebutuhan serta menciptakan kepuasan bagi penerima layanan.

¹ Pratiwi, Sari, Naila Faradila, and Yunida Iashania. "Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik." *Nusantara Innovation Journal* 1.1 (2022): 2.

² Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Depok: Rajawali Pers, 2016), 208.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan karyawan

Menurut Kasmir, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi pelayanan karyawan, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan Dan Keahlian

Kemampuan dan keahlian merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan yang memiliki kemampuan teknis dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan dan keahlian dapat menghambat pencapaian pelayanan yang optimal.

b. Faktor Pengetahuan

Pengetahuan berkaitan dengan pemahaman karyawan terhadap tugas, prosedur kerja, serta kebijakan organisasi. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang memadai akan mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Pengetahuan yang baik juga membantu karyawan dalam mengambil keputusan yang tepat serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

c. Faktor Rancangan Kerja

Rancangan kerja yang baik mencakup pembagian tugas yang jelas, alur kerja yang sistematis, serta kesesuaian antara beban kerja dengan kemampuan karyawan. Rancangan kerja yang tidak terstruktur

dapat menyebabkan kebingungan, tumpang tindih tugas, dan menurunkan produktivitas kerja. Oleh karena itu, perencanaan dan pengaturan kerja yang efektif sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan karyawan.

d. Faktor Kepribadian

Kepribadian mencerminkan sikap dan perilaku individu dalam bekerja, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, dan kemampuan bekerja sama. Kepribadian yang positif akan mendorong karyawan untuk bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebaliknya, kepribadian yang kurang baik dapat berdampak negatif terhadap kualitas kerja dan hubungan kerja di lingkungan organisasi.

e. Faktor Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi semangat karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan menunjukkan antusiasme, komitmen, dan kesungguhan dalam bekerja sehingga mampu mencapai hasil kerja yang maksimal. Motivasi dapat berasal dari penghargaan, lingkungan kerja yang kondusif, serta peluang pengembangan karier.³

Dalam konteks pelayanan calon jamaah haji, faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan,

³ Annisa *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan karyawan* (Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025, 4.

khususnya dalam pengelolaan dokumen, pelayanan pendaftaran, serta pemberian informasi yang akurat dan tepat waktu.

3. Indikator Pelayanan Karyawan

Indikator-Indikator Pelayanan Menurut Kasmir Sebagai Berikut:

- a. Kualitas (Mutu) yaitu pengukuran pelayanan dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
- b. Kuantitas (Jumlah) yaitu untuk melihat pelayanan dapat pula dilakukan dengan melihat dari jumlah pelayanan (*output*) yang dihasilkan.
- c. Waktu (jangka waktu) yaitu untuk melihat pekerjaan terhitung diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- d. Penekanan biaya yaitu biaya yang digunakan untuk mencapai pelayanan dan efisiensi dalam pelaksanaannya dijalankan.
- e. Pengawasan yaitu hampir seluruh penilaian pelayanan selalu akan dikaitkan dengan pengawasan antara karyawan dan antar atasan dan antar pimpinan.
- f. Hubungan antar karyawan yaitu penelitian pelayanan sering kali dikaitkan dengan kerjasama atau kerukunan antar karyawan dan atau antar pimpinan.⁴

Indikator-indikator ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun instrumen penelitian untuk mengukur pelayanan karyawan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

⁴ M M Nurfitriani, *Manajemen Pelayanan karyawan* (Cendekia Publisher, 2022), 16.

B. Kepuasan Calon Jamaah Haji

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Afandi kepuasan diartikan sebagai sikap yang positif dari tenaga kerja, meliputi perasaan dari tingkat atau level terkait pekerjaan melalui penilaian terhadap aspek pekerjaan serta nilai-nilai penting pekerjaan. Selain itu, menurut Nuraini kepuasan adalah sebuah reaksi positif terhadap pekerjaan, yang mencakup berbagai elemen, termasuk penempatan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih mampu mengerjakan pekerjaan dan dapat beradaptasi dengan baik.⁵

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan calon jamaah haji merupakan sikap dan reaksi positif yang muncul sebagai hasil dari penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima, meliputi ketepatan pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta suasana pelayanan yang nyaman dan profesional. Kepuasan ini tercermin dari perasaan senang, percaya, dan penerimaan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam proses penyelenggaraan ibadah haji.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Calon Jamaah Haji

Kepuasan calon jamaah haji dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Menurut Tjiptono, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan antara lain:

⁵ Abdul Haris, Ferri Effendi, dan Nefi Darmayanti, *Kepuasan kerja* (Deepublish, 2023),3.

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan calon jamaah haji. Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah akan memberikan pengalaman positif bagi jamaah sehingga menumbuhkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan calon jamaah haji.

b. Keandalan petugas

Keandalan petugas berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, benar, dan akurat kepada calon jamaah haji. Petugas yang andal mampu menjelaskan prosedur, persyaratan, serta tahapan pelaksanaan ibadah haji secara tepat sehingga mengurangi kebingungan dan kesalahan administrasi. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

c. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kesigapan petugas dalam membantu serta merespons kebutuhan dan keluhan calon jamaah haji. Petugas yang cepat tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi jamaah akan menciptakan rasa dihargai dan diperhatikan, sehingga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan jamaah.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup rasa aman dan kepercayaan jamaah terhadap kompetensi dan profesionalitas petugas pelayanan. Sikap sopan, kemampuan komunikasi yang baik, serta penguasaan terhadap tugas pelayanan akan menumbuhkan keyakinan jamaah bahwa mereka dilayani oleh petugas yang berkompeten. Hal ini sangat penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan calon jamaah haji.

e. Empati

Empati merupakan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi serta kebutuhan calon jamaah haji secara individual. Petugas yang mampu menunjukkan sikap sabar, ramah, dan memahami kesulitan jamaah akan menciptakan hubungan pelayanan yang lebih humanis. Sikap empati ini membuat jamaah merasa dihargai sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.⁶

Dalam pelayanan calon jamaah haji, faktor-faktor tersebut menjadi sangat penting karena proses administrasi haji membutuhkan ketelitian, kesabaran, serta komunikasi yang baik antara petugas dan calon jamaah.

3. Indikator Kepuasan Calon Jamaah Haji

Indikator kepuasan digunakan untuk mengukur sejauh mana calon jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler, kepuasan dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut:

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4* (Penerbit Andi, 2022), 20.

a. Kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diterima

Kepuasan calon jamaah haji tercermin dari kesesuaian antara harapan jamaah dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka calon jamaah akan merasa puas terhadap pelayanan pelayanan tersebut.

b. Perasaan senang terhadap pelayanan

Perasaan senang menunjukkan kondisi emosional positif yang dirasakan calon jamaah setelah memperoleh pelayanan. Rasa nyaman, aman, dan dihargai dalam proses pelayanan menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan jamaah.

c. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan

Keinginan untuk menggunakan kembali layanan mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Calon jamaah yang puas akan memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan yang sama pada masa mendatang.

d. Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain

Kesiediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain merupakan indikator kuat dari kepuasan jamaah. Calon jamaah yang merasa puas akan dengan sukarela menyampaikan pengalaman positifnya kepada pihak lain, sehingga membentuk citra baik terhadap instansi penyelenggara pelayanan.⁷

⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi ke-15 (Jakarta: Pearson Education, 2016), 10.

Dalam konteks penelitian ini, indikator kepuasan calon jamaah haji dapat dilihat dari kepuasan terhadap proses pendaftaran, pelayanan petugas, kejelasan informasi, serta ketepatan waktu pelayanan.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diajukan sebagai jawaban atas rumusan masalah dan menjadi dasar dalam pengujian empiris. Hipotesis disusun berdasarkan kajian pustaka, landasan teori, serta pengamatan terhadap fenomena yang diteliti dan memerlukan pembuktian melalui data empiris.⁸

Berdasarkan penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan karyawan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur, sebagai berikut:

H₁ (Hipotesis Alternatif):

Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

H₀ (Hipotesis Nol):

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

⁸ Mutakallim Sijal, "Penelitian Hipotesis," *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*, 23 (2024), 33.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan pemaparan sistematis tentang keterkaitan antarvariabel penelitian yang disusun dalam bentuk model konseptual untuk menjelaskan objek yang dikaji.⁹ Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan calon jamaah haji. Semakin baik pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.



Gambar 2. Kerangka Berpikir Secara Parsial

Pelayanan karyawan diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama. Sedangkan kepuasan calon jamaah haji diukur melalui kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diterima, perasaan puas terhadap pelayanan, keinginan menggunakan kembali layanan, serta kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

⁹ Amruddin Amruddin et al., “*Metodologi penelitian kuantitatif*” (Penerbit Pradina Pustaka, 2022), 223.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rencana penelitian merupakan tahapan awal untuk menjelaskan sumber data serta jenis informasi yang akan digunakan dalam menganalisis variabel-variabel penelitian yang akan dikaji pada tahap selanjutnya. Rencana ini disusun dengan kerangka pemikiran yang sistematis dan disajikan dalam bentuk alur atau skema penelitian guna mempermudah pelaksanaan penelitian secara terstruktur. Penelitian ini dirancang untuk memperoleh data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang mengumpulkan dan menyajikan data dalam bentuk angka-angka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode statistik dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 26.0 *for Windows*. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

B. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan proses penetapan cara atau prosedur untuk mengukur setiap variabel yang diteliti agar dapat diamati

¹ Fachri Firdaus et al., *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), 27

secara empiris dan dijadikan dasar dalam memperoleh data yang diperlukan untuk penarikan kesimpulan penelitian.² Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah pelayanan karyawan (X).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah kepuasan calon jamaah haji (Y).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu objek atau fenomena tertentu.³

Tabel 3.1
Skala Likert

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (R)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 103.

³ *Ibid.*, 97

C. Populasi, Sampel, Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh calon jamaah haji Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2026 yang berjumlah 770 orang.

Populasi calon jamaah haji tersebut dipilih karena mereka merupakan pihak yang secara langsung menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Dengan demikian, populasi ini relevan dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan.⁵ Penelitian ini memilih masyarakat yang memenuhi kriteria sebagai sampel. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus ini membantu peneliti dalam menghitung ukuran sampel yang representatif dari populasi yang lebih besar, berikut ini adalah rumusnya:

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

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

⁵ *Ibid.*, 81

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : 3.127

e : 10% = 0,10

$$n = \frac{770}{1 + 770 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{770}{1 + 770 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{770}{1 + 7,7}$$

$$n = \frac{770}{8,7}$$

$$n = 88,50$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 88,50 yang dibulatkan menjadi 89 responden calon jamaah haji di Kabupaten Lampung Timur tahun 2026.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan tertentu dalam populasi, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel penelitian.⁶

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 83

Pemilihan teknik ini didasarkan pada karakteristik populasi penelitian yang relatif homogen, yaitu seluruh calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Selain itu, teknik ini dipilih agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi secara objektif dan meminimalkan terjadinya bias dalam penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara sistematis yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah, menguji hipotesis, serta menarik kesimpulan penelitian.⁷ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai sikap, pendapat, dan persepsi mereka terhadap objek penelitian. Kuesioner dapat berbentuk kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang disusun dalam bentuk pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya.⁸ Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

⁷ Firdaus et al., *Metodologi Penelitian Ekonomi*, 183

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 44.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan satu cara, yaitu secara secara daring (*online*) menggunakan *Google Form* yang dibagikan melalui aplikasi *WhatsApp*.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa catatan, laporan, arsip, maupun data tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian.⁹

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa profil Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur, jumlah pegawai pelayanan haji, serta dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan proses pelayanan calon jamaah haji. Selain itu, peneliti juga mendokumentasikan kegiatan penelitian dalam bentuk foto sebagai bukti pelaksanaan penelitian. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai data pelengkap yang mendukung hasil penelitian yang diperoleh melalui kuesioner.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel penelitian. Instrumen ini berfungsi untuk mengukur fenomena sosial yang sedang diteliti

⁹ Firdaus et al., *Metodologi Penelitian Ekonomi*, 151-152.

secara sistematis dan objektif sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara ilmiah.¹⁰

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan berupa kuesioner (angket) yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu pelayanan karyawan dan kepuasan calon jamaah haji. Adapun tahapan penyusunan kuesioner dilakukan sebagai berikut:

1. Menyusun butir-butir pernyataan berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian.
2. Melakukan analisis terhadap kesesuaian pernyataan dengan indikator variabel serta menilai ketepatan penggunaan bahasa dan aspek yang diukur agar kuesioner mudah dipahami oleh responden.

a. Rancangan Instrumen

Rancangan instrumen dalam penelitian ini berupa sejumlah pernyataan yang disusun sesuai dengan indikator setiap variabel penelitian. Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian dinilai oleh responden menggunakan skala Likert. Berikut rancangan jumlah butir pernyataan untuk masing-masing variabel:

Tabel 3.2
Jumlah Butir Pernyataan Berdasarkan Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator	Jumlah Item	Nomor Item
1.	Pelayanan karyawan (X)	Kualitas (Mutu)	2	1,2
		Kuantitas (Jumlah)	2	3,4
		Waktu (Jangka Waktu)	2	5,6
		Penekanan Biaya (Efisiensi)	2	7,8
		Pengawasan	2	9,10
		Hubungan antar karyawan	2	11,12
2.	Kepuasan	Kesesuaian harapan dengan	2	13,14

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 103

No	Variabel	Indikator	Jumlah Item	Nomor Item
	Calon Jamaah Haji (Y)	pelayanan yang diterima		
		Perasaan senang terhadap pelayanan	2	15,16
		Keinginan untuk menggunakan kembali layanan	2	17,18
		Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain	2	19,20

Rancangan instrumen penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner dengan pernyataan-pernyataan yang akan diberi skor oleh responden menggunakan skala Likert. Setiap jawaban responden dianggap sebagai data yang valid dan dapat dipercaya sesuai dengan tingkat persepsi yang diberikan. Jumlah keseluruhan pernyataan dalam instrumen penelitian ini adalah sebanyak 22 butir pernyataan.

b. Pengujian Instrumen

Instrumen penelitian yang telah disusun selanjutnya diuji untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Pengujian instrumen dilakukan sebelum kuesioner digunakan secara luas kepada responden penelitian. Berikut ini dua jenis uji sebagai berikut.

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Validitas menunjukkan kesesuaian antara butir pernyataan dengan konsep atau variabel yang hendak diukur.¹¹ Pengujian validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*

¹¹ Firdaus et al., *Metodologi Penelitian Ekonomi*, 127.

dengan bantuan program SPSS versi 26. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai signifikansi > 0.205 , sedangkan item dinyatakan tidak valid apabila nilai signifikansi < 0.205 .¹²

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

Keterangan:

r : Koefisien validitas item yang dicari

n : Jumlah responden

X : Skor variabel (jawaban responden)

Y : Skor total variabel untuk responden

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pada variabel X (pelayanan karyawan) dan variabel Y (kepuasan calon jamaah haji) benar-benar mampu merepresentasikan konsep yang diteliti secara akurat.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang relatif sama ketika digunakan berulang kali pada objek yang sama.¹³ Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* melalui bantuan

¹² Maman Abdurahman, Sambas Ali Muhidin, dan Ating Somantri, *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2017), 350.

¹³ *Ibid.*, 87

program SPSS versi 26. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) > 0,60.¹⁴

$$r_{11} = \frac{2 \times r_{1/2 \ 1/2}}{(1 + r_{1/2 \ 1/2})}$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas Instrumen

$r_{1/2 \ 1/2}$: r_{XY} yang disebutkan sebagai indeks korelasi antara dua belahan instrumen

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel X (pelayanan karyawan) dan variabel Y (kepuasan calon jamaah haji) memiliki tingkat keandalan yang baik sehingga layak digunakan dalam penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data agar menjadi informasi yang mudah dipahami dan dapat digunakan untuk menarik kesimpulan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode statistik dengan bantuan program SPSS. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

¹⁴ Siregar Sopyan, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, 77.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebagai syarat sebelum analisis regresi, yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria signifikansi $< 0,05$. Selain itu, digunakan grafik Normal P-P Plot, dimana data dinyatakan berdistribusi normal apabila titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal.

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji distribusi data variabel X (pelayanan karyawan) dan variabel Y (kepuasan calon jamaah haji).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linear atau tidak. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi *Deviation from Linearity* pada SPSS dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y dinyatakan linear. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hubungan dinyatakan tidak linear.¹⁵

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan karyawan dan kepuasan calon jamaah haji.

¹⁵ *Ibid.*, 351

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,00, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.¹⁶

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa variabel pelayanan karyawan tidak saling mempengaruhi secara berlebihan dalam menjelaskan variabel kepuasan calon jamaah haji.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan (X) terhadap kepuasan calon jamaah haji (Y).

Model persamaan regresi linier sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:¹⁷

$$Y = a + bX$$

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 180.

¹⁷ Sofyan, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif.*, 126.

Keterangan:

Y = Kepuasan calon jamaah haji

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Pelayanan karyawan

Analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk memperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi yang menunjukkan arah serta besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

3. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk menguji pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji. Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji.¹⁸

Uji t dilakukan dengan bantuan program SPSS berdasarkan hasil output regresi.

¹⁸ Sofyan, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, 126.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji. Nilai koefisien determinasi (R^2) berada pada rentang 0 sampai 1.¹⁹

Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula kemampuan variabel pelayanan karyawan dalam menjelaskan variasi kepuasan calon jamaah haji. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 208.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur yang berlokasi di Kompleks Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, Kecamatan Sukadana, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung. Kantor ini merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi, pembinaan, serta pengelolaan urusan haji dan umrah bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Lampung Timur. Sebelum terbentuknya Kementerian Haji dan Umrah, seluruh pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kabupaten Lampung Timur dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang berada di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Pelayanan tersebut meliputi pendaftaran haji, pengelolaan dokumen administrasi, bimbingan manasik, pengelolaan data calon jamaah haji, hingga pelayanan informasi kepada masyarakat. Sebelum Januari 2026, pelayanan tersebut dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Sejak Januari 2026, pemerintah membentuk Kementerian Haji dan Umrah sebagai kementerian tersendiri sehingga pelayanan haji dan umrah secara kelembagaan beralih ke kementerian tersebut. Meskipun

demikian, pelayanan kepada masyarakat tetap dilaksanakan di lokasi yang sama, yaitu di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, dengan mengacu pada struktur kelembagaan Kementerian Haji dan Umrah.¹

2. Visi, Misi dan Struktur Organisasi

a. Visi

Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur adalah terwujudnya masyarakat Lampung Timur yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

b. Misi

Berdasarkan visi tersebut di atas dan tugas pokok Kemenhaj lampung Timur, mempunyai misi sebagai berikut:

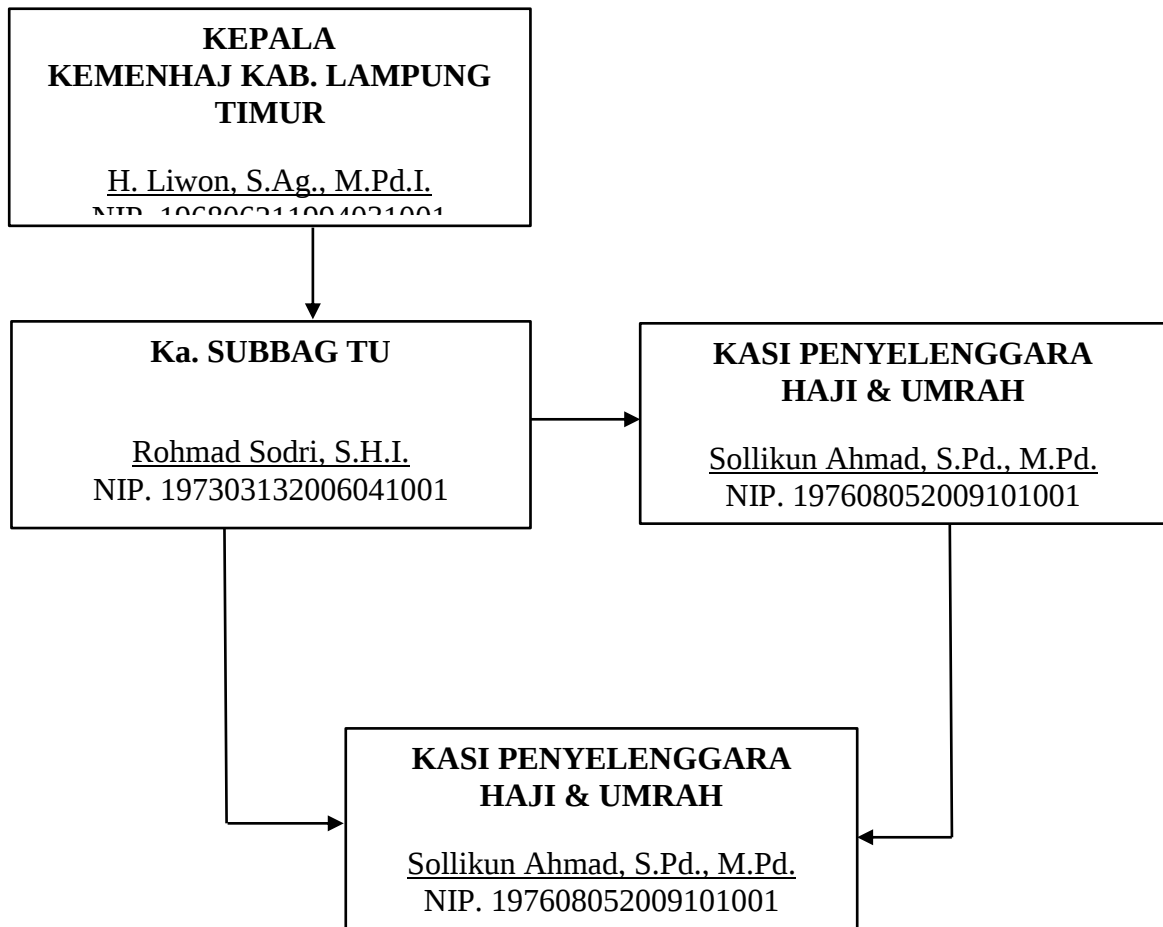
- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
- 2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan kualitas *Raudtaul Athfal*, Madrasah, Pendidikan Agama, dan Pendidikan Keagamaan.
- 4) Meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- 5) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan berwibawa.

c. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi atau kepengurusan Kantor Kementerian Haji dan Umrah dapat di bagan dibawah ini:²

¹ Hasil Wawancara Bersama Bapak Liwon, selaku Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kab.Lampung Timur, pada tanggal 10 Juni 2025.

² Hasil Wawancara Bersama Bapak H. Liwon, selaku Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kab.Lampung Timur, pada tanggal 10 Juni 2025.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Haji dan Umrah
Kabupaten Lampung Timur

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Karakteristik Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh calon jamaah haji yang terdaftar pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur sebanyak 770 calon jamaah haji. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 89 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) yang disebarikan kepada calon jamaah haji yang menjadi responden penelitian. Kuesioner tersebut terdiri dari dua variabel penelitian, yaitu Pelayanan Karyawan (X) yang terdiri dari 5 indikator dan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) yang terdiri dari 4 indikator. Seluruh responden diminta memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan selama menerima pelayanan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

Berikut karakteristik responden dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Responden	Persentase
20–30	10	11%
40–50	24	27%
60–70	41	46%
>70	14	16%
Jumlah	89	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juni 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa responden yang berusia 20–30 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 11%. Responden yang berusia 40–50 tahun berjumlah 24 orang atau sebesar 27%. Selanjutnya, responden yang berusia 60–70 tahun berjumlah 41 orang

atau sebesar 46%, sedangkan responden yang berusia di atas 70 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 16%.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 60–70 tahun dengan persentase sebesar 46%. Hal ini menunjukkan bahwa calon jamaah haji yang menerima pelayanan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur didominasi oleh kelompok usia lanjut. Kondisi tersebut sejalan dengan karakteristik umum jamaah haji di Indonesia, dimana sebagian besar calon jamaah haji merupakan masyarakat yang telah mencapai usia matang dan memiliki kesiapan baik secara finansial maupun administratif untuk melaksanakan ibadah haji.

2. Deskripsi Uji Intrumen

a. Uji Validitas

1) Validitas Variabel Pelayanan Karyawan (X)

Pada variabel Pelayanan Karyawan (X) terdiri dari 12 pernyataan. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel (X)

Variabel Pelayanan Karyawan (X)		r Hitung	r Tabel 5% (89)	Sig (<0,05)	Keterangan
Kualitas (Mutu)	P1	0,597**	0,208	0,000	VALID
	P2	0,522**	0,208	0,000	VALID
Kuantitas (Jumlah)	P3	0,490**	0,208	0,000	VALID
	P4	0,664**	0,208	0,000	VALID
Waktu (Jangka	P5	0,526**	0,208	0,000	VALID

Waktu)	P6	0, 577 ^{**}	0,208	0,000	VALID
Penekanan Biaya (Efisiensi)	P7	0, 563 ^{**}	0,208	0,000	VALID
	P8	0, 492 ^{**}	0,208	0,000	VALID
Pengawasan	P9	0, 222 ^{**}	0,208	0,000	VALID
	P10	0, 345 ^{**}	0,208	0,000	VALID
Hubungan antar karyawan	P11	0, 222 ^{**}	0,208	0,000	VALID
	P12	0, 345 ^{**}	0,208	0,000	VALID

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil analisis uji validitas pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh indikator dan item pernyataan pada variabel Pelayanan Karyawan (X) dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung pada setiap item pernyataan yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,208, serta seluruh item memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel Pelayanan Karyawan (X) memenuhi kriteria validitas yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel Pelayanan Karyawan secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga, seluruh item pernyataan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

2) Validitas Variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)

Pada variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) terdiri dari 8 pernyataan. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)		r Hitung	r Tabel 5% (89)	Sig (<0,05)	Keterangan
Kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diterima	P1	0,753**	0,208	0,000	VALID
	P2	0,753**	0,208	0,000	VALID
Perasaan senang terhadap pelayanan	P3	0,839**	0,208	0,000	VALID
	P4	0,759**	0,208	0,000	VALID
Keinginan untuk menggunakan kembali layanan	P5	0,746**	0,208	0,000	VALID
	P6	0,812**	0,208	0,000	VALID
Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain	P7	0,550**	0,208	0,000	VALID
	P8	0,721**	0,208	0,000	VALID

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil analisis uji validitas pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa seluruh indikator dan item pernyataan pada variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung pada setiap item pernyataan yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,208, serta seluruh item memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) memenuhi kriteria validitas yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur tingkat kepuasan calon jamaah haji secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga, seluruh item pernyataan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

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 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Reliability Statistics</i>	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Pelayanan Karyawan (X)	0,707	12
Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)	0,881	8

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel Pelayanan Karyawan (X) sebesar 0,707 dengan jumlah item sebanyak 12

pernyataan, sedangkan pada variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) sebesar 0,881 dengan jumlah item sebanyak 8 pernyataan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian pada variabel Pelayanan Karyawan (X) dan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) telah memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan. Oleh karena itu, instrumen penelitian ini dapat dipercaya dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal. Pengujian menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Adapun hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.16134124
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.055
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil analisis uji normalitas pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,098. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data pada variabel Pelayanan Karyawan (X) dan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) telah memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, data penelitian ini layak digunakan untuk analisis statistik parametrik dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian selanjutnya, seperti analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) bersifat linear. Pengujian menggunakan nilai *Deviation from Linearity* pada aplikasi SPSS. Hubungan dinyatakan linear apabila nilai signifikansi $> 0,05$, sedangkan nilai signifikansi $< 0,05$ menunjukkan hubungan yang tidak linear. Adapun hasil uji linearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y) * PELAYANAN KARYAWAN (X)	Between Groups	(Combined)	749.087	21	35.671	1.399	.151
		Linearity	111.978	1	111.978	4.392	.040
		Deviation from Linearity	637.109	20	31.855	1.249	.244
	Within Groups		1733.801	68	25.497		
	Total		2482.889	89			

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil analisis uji linearitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,244. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa hubungan antara variabel Pelayanan Karyawan (X) dengan variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) bersifat linear.

Selain itu, nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,040 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel Pelayanan Karyawan (X) dan Kepuasan Calon

Jamaah Haji (Y). Dengan demikian, data penelitian ini telah memenuhi asumsi linearitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linier sederhana guna mengetahui pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas apabila nilai $Tolerance > 0,10$ dan $VIF < 10,00$. Adapun hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PELAYANAN KARYAWAN (X)	1.000	1.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)			

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil analisis uji multikolinearitas pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* pada variabel Pelayanan Karyawan (X) sebesar 1,000 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,000. Nilai *Tolerance* tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model penelitian ini. Oleh karena itu, variabel Pelayanan Karyawan (X) tidak memiliki hubungan yang mengganggu dengan variabel bebas lainnya, sehingga model regresi yang digunakan memenuhi asumsi multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

6. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, uji regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh pelayanan karyawan (X) terhadap kepuasan calon jamaah haji (Y) di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Selain itu, uji ini juga digunakan untuk menguji hipotesis penelitian serta mengetahui arah dan besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel pelayanan karyawan terhadap kepuasan calon jamaah haji. Adapun hasil uji regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	23.598	4.590		5.141
	PELAYANAN KARYAWAN (X)	.227	.111	.212	2.039

a. Dependent Variable: KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada Tabel 4.7 diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 23,598 dan nilai koefisien regresi (b) variabel Pelayanan Karyawan (X) sebesar 0,227. Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 23,598 + 0,227X$$

Persamaan regresi menunjukkan nilai konstanta sebesar 23,598, yang berarti apabila variabel Pelayanan Karyawan (X) bernilai tetap atau sama dengan nol, maka nilai Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) sebesar 23,598. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,227 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pelayanan karyawan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan calon jamaah haji sebesar 0,227 satuan.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara pelayanan karyawan dan kepuasan calon jamaah haji. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan calon jamaah haji.

7. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Hipotesis (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , serta melihat nilai signifikansi. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Adapun hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Hipotesis (uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.598	4.590		5.141	.000
	PELAYANAN	.227	.111	.212	2.039	.044
	KARYAWAN (X)					

a. Dependent Variable: KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Karyawan (X) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,039 dengan nilai signifikansi sebesar 0,044. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,044 < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Karyawan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y).

Selain itu, nilai t hitung sebesar 2,039 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,987 ($df = n - k = 89 - 2 = 87$, $\alpha = 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh calon jamaah haji. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan menurun, maka kepuasan calon jamaah haji juga cenderung mengalami penurunan.

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji tersebut digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh Pelayanan Karyawan (X) terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y). Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1, di mana semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula kontribusi Pelayanan Karyawan dalam menjelaskan tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji. Adapun hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.212 ^a	.045	.034	5.19058
a. Predictors: (Constant), PELAYANAN KARYAWAN (X)				

Sumber: Hasil olah data SPSS Versi 26, Juni (2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada Tabel 4.8, diperoleh nilai R Square sebesar 0,045 atau 4,5%. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel Pelayanan Karyawan (X) mampu menjelaskan variasi Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) sebesar 4,5%, sedangkan sisanya 95,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,034 atau 3,4% menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, kontribusi Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji sebesar 3,4%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Karyawan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji, namun kontribusi yang diberikan masih tergolong rendah, sehingga terdapat faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan calon jamaah haji.

C. Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh nilai *t* hitung sebesar 2,039 dengan nilai signifikansi sebesar 0,044. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,044 < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Karyawan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Selain itu, nilai *t* hitung (2,039) lebih besar daripada *t* tabel (1,987), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Hasil analisis regresi linier sederhana juga menunjukkan persamaan regresi:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 23,598 + 0,227X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel pelayanan karyawan bernilai positif sebesar 0,227, yang berarti bahwa setiap peningkatan pelayanan karyawan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan calon jamaah haji sebesar 0,227 satuan. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh calon jamaah haji.

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R Square sebesar 0,045 atau 4,5%. Hal ini berarti bahwa pelayanan karyawan memberikan kontribusi sebesar 4,5% terhadap kepuasan calon jamaah haji, sedangkan sisanya sebesar 95,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, sistem administrasi, kejelasan informasi, sarana dan prasarana, serta faktor-faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan calon jamaah haji.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

antara harapan dengan kinerja atau hasil yang diterima.³ Dalam konteks penelitian ini, calon jamaah haji akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh karyawan sesuai atau bahkan melebihi harapan yang mereka inginkan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka tingkat kepuasan calon jamaah haji akan menurun.

Kepuasan calon jamaah haji dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator, yaitu kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diterima, perasaan senang terhadap pelayanan, keinginan untuk menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan calon jamaah haji.

Sementara itu, variabel pelayanan karyawan diukur berdasarkan indikator, yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), penekanan biaya (efisiensi), pengawasan, dan hubungan antar karyawan.⁴ Keenam indikator tersebut merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Apabila indikator-indikator tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan yang diberikan akan semakin optimal dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh kondisi lapangan yang ditemukan peneliti saat melakukan prasurvei. Berdasarkan hasil wawancara

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT Indeks, 2007), 177.

⁴ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Depok: Rajawali Pers, 2016), 208.

dengan beberapa calon jamaah haji, masih terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan, seperti lamanya waktu antrean, keterbatasan jumlah petugas yang melayani, kurang jelasnya informasi yang diterima oleh calon jamaah, serta belum konsistennya pelayanan yang diberikan oleh petugas. Meskipun demikian, sebagian besar calon jamaah tetap menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan membantu dalam proses administrasi pendaftaran haji.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan karyawan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan calon jamaah haji. Semakin cepat, ramah, tepat, dan profesional pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh calon jamaah. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan lambat, kurang responsif, dan tidak mampu memenuhi kebutuhan jamaah, maka kepuasan calon jamaah akan menurun.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muthmainnah dan Saputra, yang menyimpulkan bahwa pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji.⁵ Selain itu, penelitian Sakti dan Risanti juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur.⁶ Demikian pula penelitian Aliya

⁵ Muthmainnah Muthmainnah dan Rizky Saputra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor Upt. Asrama Haji Medan," *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*, 4.1 (2025), 6.

⁶ Budiman Sakti dan Elza Risanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat:(Studi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur)," *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 14.2 (2025), 328–40.

dkk. yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan jamaah haji.⁷

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, baik melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi jumlah petugas pelayanan, peningkatan kecepatan pelayanan, maupun pemberian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh calon jamaah haji. Dengan pelayanan yang semakin baik, diharapkan tingkat kepuasan calon jamaah haji juga akan meningkat sehingga tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai.

⁷ Chodijah Aliya et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pengelola Ibadah Haji Pekanbaru Terhadap Kepuasan Jamaah,” *Akhlak: Jurnal Pendidikan Agama Islam dan Filsafat*, 2.1 (2025), 75–84.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 23,598 + 0,227X$, yang menunjukkan bahwa pelayanan karyawan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan calon jamaah haji. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh calon jamaah haji.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t), diperoleh nilai t hitung sebesar 2,039 lebih besar dari t tabel sebesar 1,987 dengan nilai signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R Square sebesar 0,045 atau 4,5%, yang berarti bahwa pelayanan karyawan memberikan kontribusi sebesar 4,5% terhadap kepuasan calon jamaah haji. Sedangkan sisanya sebesar 95,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana, sistem administrasi, kejelasan informasi, serta faktor-faktor lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan calon jamaah haji.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur

Diharapkan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan informasi, responsivitas, dan profesionalisme petugas. Evaluasi kinerja secara berkala juga perlu dilakukan agar pelayanan semakin efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan calon jamaah haji.

2. Bagi Calon Jamaah Haji Kabupaten Lampung Timur

Diharapkan calon jamaah haji lebih aktif dalam memahami informasi terkait prosedur dan persyaratan haji serta menjalin komunikasi yang baik dengan petugas pelayanan. Selain itu, masukan dan saran yang konstruktif diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan haji di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan calon jamaah haji serta menggunakan jumlah responden dan metode penelitian yang lebih beragam agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliya, Chodijah, Rifqa Zahara Putri, Aminah Aminah, Muhammad Afrizal, dan Wismanto Wismanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pengelola Ibadah Haji Pekanbaru Terhadap Kepuasan Jamaah," *Akhlak: Jurnal Pendidikan Agama Islam dan Filsafat*, 2 (2025), 75–84.
- Amruddin, Amruddin, Roni Priyanda, Tri Siwi Agustina, Nyoman Sri Ariantini, Ni Gusti Ayu Lia Rusmayani, Dwi Astarani Aslindar, et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Penerbit Pradina Pustaka, 2022).
- Annisa, Nenden Nur, *Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan karyawan* (Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025).
- Bazarah, Jamil, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, "Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia)," *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22 (2021), 105–122.
- Darmayadi, Surya, Dedy Heriwibowo, dan Koko Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat," *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6 (2023), 1169–1175.
- Fachri Firdaus et al., *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), 27.
- Haris, Abdul, Ferri Effendi, dan Nefi Darmayanti, *Kepuasan Kerja* (Deepublish, 2023).
- Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Depok: Rajawali Pers, 2016), 208.
- Kadir, Abdul, "Analisis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau," *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5 (2021), 750–758.
- Kareni, Neskens Aronson, Kristian Hoegh Pride Lambe, dan Mika Malissa, "Analisis Pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Teluk Umar Kabupaten Nabire," *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1 (2025), 33–39.
- Mozin, Sri Yulianty, Fatma Nia Kasim, dan Karmila Djafar, "Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia," *Journal Central Publisher*, 3 (2025), 3478–3486.

- Muthmainnah, dan Rizky Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 pada Kantor UPT Asrama Haji Medan,” *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*, 4 (2025), 41–54.
- Nurfitriani, M. M., *Manajemen Pelayanan karyawan* (Cendekia Publisher, 2022).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT Indeks, 2007), 177.
- Rahmawati, Firda Amalia, S. Hermawan, dan S. Mochamad Chazienul Ulum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Pusat Layanan Haji Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang)” (Universitas Brawijaya, 2021).
- Sakti, Budiman, dan Elza Risanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur),” *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 14 (2025), 328–340.
- Sijal, Mutakallim, “Penelitian Hipotesis,” *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*, 23 (2024).
- Siregar, Sofyan, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 77.
- Sopia, Siti, Arifin Tahir, dan Sri Yulianty Mozin, “Pelayanan Pegawai dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Ongka Malino Kabupaten Parigi Moutong,” *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2 (2025).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 103.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, edisi 4 (Penerbit Andi, 2022).
- Widodo, Djoko Setyo, dan Andri Yandi, “Model pelayanan karyawan: kompetensi, kompensasi dan motivasi (Literature Review MSDM),” *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1 (2022), 1–14.
- Zulfa, Syukri Ananda Dwi, Chelsea Defista, Diva Nurfadhilah, Yulia Hanoselina, Jumiaty Jumiaty, dan Putri Febri Wialdi, “Optimalisasi layanan haji melalui sistem pengadaan barang dan jasa yang efektif,” *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2 (2025), 19666–1979.

LAMPIRAN

Lampiran 1.



(Gedung Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur)

Lampiran 2.

(Wawancara Pegawai Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Timur)

Lampiran 3.

(Wawancara Calon Jamaah Haji Tahun 2026)

Lampiran 4.

KUESIONER PENELITIAN

Pertanyaan **Jawaban** 89 Setelan

Kuesioner ini di butuhkan untuk memenuhi penelitian dengan judul **"PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG TIMUR"**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Bapak/Ibu/Saudara/i.

Saya **Reva Sherilda Purnama (NPM 2203041006)**, mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sebagai bagian dari penelitian skripsi. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Petunjuk Pengisian:
Berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.
Skala penilaian:

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Ragu-ragu (RG) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Nama

89 jawaban

Harun Dullah

Ahmad sanusi

Tri Lestari

YANTO WAGIMAN HASAN REJO

NANIK SUHEIMI

MASPUT KARIBUN MUKANI

INDO ESA BAKRI

Rini Riyanti Subanjar

KATINI

Jenis Kelamin [Salin diagram](#)

89 jawaban

(Hasil Kuesioner Calon Jamaah Haji Kabupaten Lampung Timur)

Lampiran 5.

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD) PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TIMUR

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth,

.....

Dengan hormat,

Bersama dengan ini, saya beritahukan bahwa saya:

Nama : Reva Sherilda Purnama
NPM : 2203041006
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Dengan hormat dan kerendahan hati, saya selaku peneliti meminta kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi angket/kuesioner. Angket ini digunakan dalam rangka penelitian “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Haji Dan Umrah”.

Keberhasilan penelitian ini akan sangat bergantung pada akurasi dan kelengkapan jawaban anda, sehingga saya berharap dan menghargai jawaban jujur yang anda berikan. Bantuan dan partisipasi anda dalam penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga pada pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaan dna Kerjasama anda, saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi dan memberikan tanda *check list* (✓) pada pertanyaan dibawah ini:

Jenis Kelamin : Pria/Wanita
Usia :Th
Pendidikan Terakhir : SD/SMP/SMA/Sarjana
Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

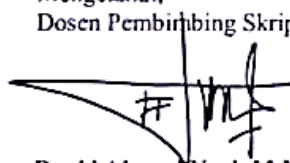
Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi dan memberikan tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dari Bapak/Ibu/Sdr/i. Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap salah.

No.	Keterangan	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No.	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
A.	Pelayanan Karyawan					
1.	Ruang pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur terlihat bersih dan nyaman.					
2.	Fasilitas yang tersedia di ruang pelayanan membantu kelancaran proses pelayanan.					
3.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					
4.	Petugas memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya.					
5.	Petugas cepat merespons pertanyaan yang saya ajukan.					
6.	Petugas sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan dalam proses pelayanan.					
7.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur pendaftaran haji.					
8.	Petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami.					
9.	Petugas melayani saya dengan ramah dan sopan.					
10.	Petugas memberikan perhatian terhadap kebutuhan saya sebagai calon jamaah haji.					

B.	Kepuasan Calon Jamaah Haji					
11.	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.					
12.	Proses pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan saya sebagai calon jamaah haji.					
13.	Saya merasa nyaman selama menerima pelayanan di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur.					
14.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.					
15.	Saya bersedia menggunakan kembali layanan di kantor ini apabila diperlukan.					
16.	Saya percaya untuk kembali mengurus keperluan haji di kantor ini apabila diperlukan.					
17.	Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di kantor ini kepada orang lain.					
18.	Saya akan menyampaikan pengalaman pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji lainnya.					

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Skripsi,



David Ahmad Yani, M.M.
NIP. 198404202019031008

Metro, 06 Juni 2026
Peneliti,



Reva Sherilda Purnama
NPM. 2203041006

Lampiran 6.

OUTLINE

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TEF
KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DI KA
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH
LAMPUNG TIMUR**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

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. Kinerja Karyawan
 - 1. Pengertian Kinerja Karyawan
 - 2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

- 3. Indikator Kinerja Karyawan
- B. Kepuasan Calon Jamaah Haji
 - 1. Pengertian Kepuasan
 - 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Calon Jamaah Haji
 - 3. Indikator Kepuasan Calon Jamaah Haji
- C. Kerangka Berpikir
- D. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
 - 1. Deskripsi Lokasi Penelitian
 - 2. Visi dan Misi
- B. Deskripsi Data Hasil Penelitian
 - 1. Karakteristik Penelitian
 - 2. Uji Intrumen
 - 3. Uji Normalitas
 - 4. Uji Linearitas
 - 5. Uji Multikolinearitas
 - 6. Analisis Regresi Linier Sederhana
 - 7. Uji Hipotesis (Uji t)
 - 8. Koefisien Determinasi (R^2)
- C. Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji
di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Timur

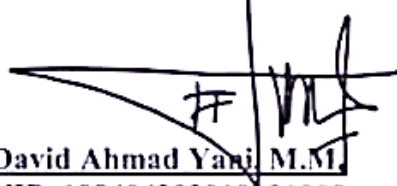
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Skripsi,



David Ahmad Yani M.M.
NIP. 198404202019031008

Metro, 06 Juni 2026
Peneliti,



Reva Sherilda Purnama
NPM. 2203041006

Lampiran 7.



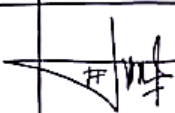
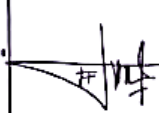
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki hajar dewantara 15 A Kampus Iringmulyo Metro Timur Kota Metro
Lampung
34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website www.metrouniv.ac.id; Email jainmtro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Reva Sherilda Purnama Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
NPM : 2203041006 Semester/ TA : 7 (Tujuh)

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Paraf
1.	15 Desember 2025	- Buat Bab 1-3 - Buat metode penelitian kuantitatif	
2.	19 Februari 2026	- Penulisan nama dan gelar pada kafa pengantar konsisten, libat pada buku panduan. - Pada latar belakang narasifan secara objektif, ada apa dengan kinerja karyawan, sesuai dengan identifikasi masalah. - Fokus pembahasan seharusnya pada corak jamaah haji/umroh sebagai objek mengukur kepuasan, bukan pada pegawai.	

Dosen Pembimbing



David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,



Reva Sherilda Purnama
NPM. 2203041006



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki hajar dewantara 15 A Kampus Iringmulyo Metro Timur Kota Metro
Lampung
34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website www.metrouniv.ac.id; Email iaimetro@metrouniv.ac.id

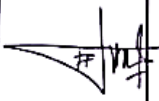
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Reva Sherilda Purnama

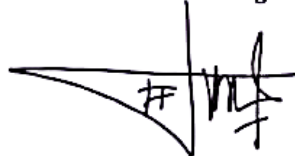
Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 2203041006

Semester/ TA : 7 (Tujuh)

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Paraf
3.	25 Februari 2026	Bagian identifikasi masalah dalam latar belakang masalah sebagai hasil pra survey	
4.	12 Maret 2026	ACC untuk di sematkan.	

Dosen Pembimbing



David Ahmad Yani, M.M
NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,



Reva Sherilda Purnama
NPM. 2203041006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
 E-mail: lainmetro@gmail.com

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Reva Sherilda Purnama
 NPM : 2203041006

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
 Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	10 Juni 2026.	Bimbingan APP dan Outlines	

Dosen Pembimbing,

David Ahmad Yani, M.M
 NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

Reva Sherilda Purnama
 NPM. 2203041006


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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Jlingmulyo Metro Lampung 34111

 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.meltrouniv.ac.id

 E-mail: lainmetro@gmail.com
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

 Nama : Reva Sherilda Purnama
 NPM : 2203041006

 Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
 Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1-	11 Juni 2026	- Perbaiki penulisan judul dan gambar - Hasil penelitian menampilkan hasil wawancara - Pembahasan kaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu - kesimpulan menampilkan hasil jawaban pertanyaan penelitian	
2-	18 Juni 2026	- Aca Munasosyah	

Dosen Pembimbing,

David Ahmad Yani, M.M
 NIP. 198404202019031008

Mahasiswa Ybs,

Reva Sherilda Purnama
 NPM. 2203041006

Lampiran 8.

		Correlations												
		PELAYANAN KARYAWAN (X)	X_P2	X_P3	X_P4	X_P5	X_P6	X_P7	X_P8	X_P9	X_P10	X_P11	X_P12	TOTAL
PELAYANAN KARYAWAN (X)	Pearson Correlation	1	.620**	.294**	.406**	.205	.275**	.368**	.156	-.179	-.046	-.179	-.046	.597**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.053	.009	.000	.141	.091	.664	.091	.664	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X_P2	Pearson Correlation	.620**	1	.464**	.205	.068	.131	.467**	.100	-.241*	-.099	-.241*	-.099	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.053	.525	.218	.000	.347	.022	.353	.022	.353	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X_P3	Pearson Correlation	.294**	.464**	1	.375**	.130	.263*	.379**	.401**	-.286**	-.202	-.286**	-.202	.490**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.222	.012	.000	.000	.006	.057	.006	.057	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X_P4	Pearson Correlation	.406**	.205	.375**	1	.485**	.480**	.304**	.305**	.007	-.014	.007	-.014	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.053	.000		.000	.000	.004	.003	.947	.898	.947	.898	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X_P5	Pearson Correlation	.205	.068	.130	.485**	1	.366**	.277**	.337**	-.026	.026	-.026	.026	.526**

Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.707	12

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.16134124
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.055
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hasil Uji Lineritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN	Between	(Combined)	749.087	21	35.671	1.399	.151
CALON JAMAAH	Groups	Linearity	111.978	1	111.978	4.392	.040
HAJI (Y) *		Deviation from Linearity	637.109	20	31.855	1.249	.244
PELAYANAN							
KARYAWAN (X)	Within Groups		1733.801	68	25.497		
Total			2482.889	89			

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a				
			Collinearity Statistics	
Model			Tolerance	VIF
1	PELAYANAN KARYAWAN (X)		1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	23.598	4.590		5.141
	PELAYANAN KARYAWAN (X)	.227	.111	.212	2.039

a. Dependent Variable: KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)

Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	23.598	4.590		5.141
	PELAYANAN KARYAWAN (X)	.227	.111	.212	2.039

a. Dependent Variable: KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)

Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.212 ^a	.045	.034	5.19058

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

Lampiran 9.

No.	Jenis Kelamin	PELAYANAN KARYAWAN (X)												TOTAL	KEPUASAN CALON JAMA'AH HAJI (Y)								TOTAL	TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
1	P	4	3	4	2	2	2	4	1	5	5	5	5	42	2	4	4	3	3	3	4	4	27	111
2	L	5	3	4	4	2	4	3	4	5	4	5	4	47	4	3	3	4	5	5	4	4	32	126
3	L	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	5	3	4	32	132
4	L	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	52	4	5	4	4	4	5	3	4	33	137
5	L	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	52	5	3	4	5	3	5	4	3	32	136
6	L	2	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32	122
7	P	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	130
8	L	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	5	40	144
9	P	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	46	5	5	5	5	3	5	4	5	37	129
10	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	104
11	P	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	5	5	5	5	5	4	4	37	129
12	P	3	2	5	4	5	5	4	5	4	1	4	1	43	4	5	5	3	4	5	5	4	35	121
13	P	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	50	4	4	4	5	4	5	4	3	33	133
14	P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	58	1	5	5	2	5	3	5	5	31	147
15	L	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	51	5	5	5	5	5	5	5	5	40	142
16	L	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53	4	4	4	4	5	5	5	4	35	141
17	P	5	3	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	50	5	5	5	5	5	5	2	5	37	137
18	P	3	3	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	51	4	5	5	5	5	5	4	5	38	140
19	L	2	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	45	4	4	4	4	3	4	4	3	30	120
20	P	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	110
21	P	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46	4	4	4	3	5	5	4	5	34	126
22	P	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	51	4	5	5	5	5	5	4	4	37	139
23	L	5	4	4	1	5	5	4	5	4	4	4	4	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	138
24	P	3	2	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	48	4	4	4	5	5	5	3	5	35	131
25	P	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	45	4	5	5	5	5	4	4	4	36	126
26	L	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	52	5	5	5	5	5	5	4	5	39	143
27	P	3	1	2	4	4	3	3	3	5	5	5	5	43	4	5	4	4	4	5	3	3	32	118
28	L	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	48	4	5	5	4	3	5	5	2	33	129
29	P	2	1	2	3	3	3	3	3	5	4	5	4	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	100
30	P	2	2	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	44	5	4	4	5	5	5	2	4	34	122
31	P	1	1	4	1	2	1	1	5	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	4	3	2	30	94
32	L	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	3	5	3	3	5	4	31	125

No.	Jenis Kelamin	PELAYANAN KARYAWAN (X)												TOTAL	KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)								TOTAL	TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
33	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3	4	4	4	4	4	2	4	29	149
34	P	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	51	3	4	4	5	4	4	4	4	32	134
35	L	2	1	2	2	4	4	2	3	5	5	5	5	40	4	3	4	5	4	4	4	5	33	113
36	L	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4	4	4	4	4	4	5	4	33	147
37	P	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	118
38	L	5	5	5	2	5	2	5	5	4	4	4	4	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	140
39	P	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	54	4	5	5	5	5	5	5	5	39	147
40	P	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	44	3	3	3	3	3	3	3	3	24	112
41	P	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	5	4	4	4	33	135
42	P	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	50	5	4	5	5	5	5	3	1	33	133
43	P	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	53	4	3	4	4	4	4	4	4	31	137
44	L	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	56	5	5	3	5	2	3	5	1	29	141
45	P	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	5	5	5	40	156
46	L	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	54	5	4	4	5	4	4	4	4	34	142
47	P	5	5	5	5	5	1	5	5	4	3	4	3	50	5	5	5	5	5	5	3	5	38	138
48	P	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57	4	5	3	3	5	3	5	4	32	146
49	L	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	4	3	4	3	4	4	4	4	30	122
50	P	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	44	3	3	4	3	1	4	3	3	24	112
51	P	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	55	4	5	4	5	4	4	4	4	34	144
52	P	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59	4	4	4	5	5	4	4	4	34	152
53	L	5	5	5	4	1	5	5	5	4	3	4	3	49	5	5	4	4	5	4	5	5	37	135
54	L	4	4	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	43	3	2	4	2	3	2	4	2	22	108
55	L	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51	4	3	3	4	5	5	4	4	32	134
56	L	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	2	3	4	29	135
57	P	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	44	4	5	4	4	4	5	3	4	33	121
58	L	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56	5	3	4	5	3	5	4	3	32	144
59	L	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	32	116
60	P	4	4	4	3	3	4	5	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	106
61	L	3	4	4	3	5	1	4	4	5	4	5	4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	40	132
62	P	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	54	5	5	5	5	3	5	4	5	37	145
63	L	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	124
64	P	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	52	4	5	5	5	5	5	4	4	37	141
65	P	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	50	4	5	5	3	4	5	5	4	35	135
66	L	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	51	4	4	4	5	4	5	4	3	33	135

No.	Jenis Kelamin	PELAYANAN KARYAWAN (X)												TOTAL	KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Y)								TOTAL	TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
67	L	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	47	5	5	5	5	5	5	5	5	40	134
68	L	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	5	40	144
69	P	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	54	4	4	4	4	5	5	5	4	35	143
70	L	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	40	132
71	L	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	51	4	5	5	5	5	5	4	5	38	140
72	P	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	48	4	4	4	4	3	2	4	3	28	124
73	P	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	51	3	3	3	3	3	3	3	3	24	126
74	L	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	49	4	4	4	3	5	5	4	5	34	132
75	L	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	50	4	5	5	5	5	5	4	4	37	137
76	P	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	140
77	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	58	4	4	4	5	5	5	3	5	35	151
78	L	5	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	47	4	5	5	5	5	4	4	4	36	130
79	L	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	46	5	5	5	5	5	5	4	5	39	131
80	L	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	47	4	5	4	4	4	3	3	3	30	124
81	P	5	2	4	5	5	4	1	5	4	4	4	4	47	5	5	5	5	3	5	5	5	38	132
82	P	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	130
83	P	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	57	5	4	4	5	5	5	2	4	34	148
84	P	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	53	2	2	2	2	2	2	2	2	16	122
85	P	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	144
86	P	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	1	5	5	5	5	5	2	33	151
87	L	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	56	5	5	5	5	3	5	3	5	36	148
88	P	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	51	3	3	3	3	3	3	3	3	24	126
89	L	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	46	4	5	5	5	5	5	4	5	38	130

RIWAYAT HIDUP



Reva Sherilda Purnama, 22 Juni 2004 lahir di bratasena mandiri. Penelitian merupakan anak perempuan satu satunya dari hasil pernikahan alm bapak Purnomo dan ibu Nurini. Bertempat tinggal di desa rawa betik, kecamatan seputih surabaya kabupaten Lampung Tengah.

Riwayat pendidikan peneliti dimulai dari TK ABA Rawa Betik, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di sekolah dasar SD Negeri Rawa Betik dan selesai pada tahun 2016, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang menengah pertama di SMP Negeri 2 Seputih Surabaya dan selesai pada tahun 2019, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang menengah atas di SMA Negeri 1 Seputih Surabaya dan selesai di tahun 2022. Kemudian pada akhir peneliti melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Haji dan Umrah tahun 2022