

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN IBADAH
HAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**OLEH
RAUDHATUL JANNAH
170103030055**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M/1442 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN IBADAH
HAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Manajemen Dakwah**

**Oleh:
Raudhatul Jannah
170103030055**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN 2021 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raudhatul Jannah
NIM : 170103030055
Tempat/Tanggal Lahir : Batulicin, 03 Mei 1998
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu” adalah benar-benar karya saya , kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, 25 Juni 2021

Yang membuat pernyataan


Raudhatul Jannah

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Ditulis oleh : Raudhatul Jannah
NIM : 170103030055
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2020/2021
Alamat : Jl. Raya Batulicin RT/RW 09/02 Desa Kersik Putih Kec. Batulicin Kab. Tanah Bumbu

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 21 Juni 2021

Pembimbing I



Raden Yani G, SE.MM

NIP. 19710828199903200

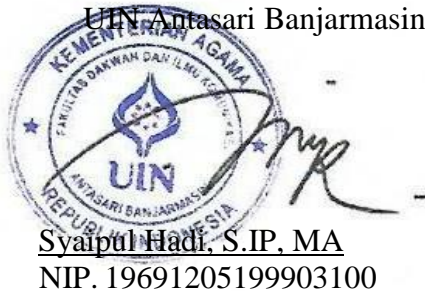
Pembimbing II



Jumi Herlita, M.Sc

NIP. 198012052015032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Syaiful Hadi, S.IP, MA
NIP. 19691205199903100

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ditulis oleh Raudhatul Jannah telah diujikan dalam siding Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juli 2021





Dengan dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (91,0)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN
Antasari Banjarmasin



Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag
NIP. 197112171996031001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag	1. 
2. Anggota Raden Yani Gusriani, SE, MM	2. 
3. Anggota Hj. Jumi Herlita, M.Sc	3. 
4. Anggota Nur Falikah, S.Ant., M.Sc	4. 

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan sekalian Alam. Shalawat dan salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi besar Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabat beliau.

Alhamdulillah penulis ucapkan atas keberkahan dari Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik, hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu”*.

Sejak awal penyusunan skripsi hingga selesai, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan beribu terima kasih kepada Ibu. Raden Yani G, SE, MM, dan Ibu Jumi Herlita, M.Sc selaku pembimbing skripsi yang banyak memberikan arahan dan motivasi mengenai konsep dan materi pada skripsi ini. Kemudian secara khusus, penulis ucapkan pula terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

3. Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
4. Ibu Hj. Mariyatul Norhidayati Rahmah, S.Ag.M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu. Raden Yani G, SE, MM, selaku pembimbing skripsi I dan Ibu Jumi Herlita, M.Sc selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini
6. Ibu Nur Falikhah, S.Ant.,M. Sc Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin
7. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, serta karyawan beserta stafnya yang memberikan pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
8. Para pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu beserta stafnya, terlebih lagi kepada pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada seksi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah.
9. Teman-teman seperjuangan keluarga Manajemen Dakwah C1 angkatan 2017 yang telah mewarnai kehidupan saya di Kota perantauan ini, yang selalu memberikan motivasi, dukungan selama berkuliah UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 25 Juni 2021



Penulis

MOTTO

Dimana ada kemauan disitu ada jalan “ where there is a will
there's a wall”, maksimalkan usaha, doa, ibadah and don't

give up

KATA PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT penulis ucapkan atas selesainya skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu”.

Penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua saya Mama (Siti Hajar) dan Bapak (Muhammad Sapri) serta Adik-Adik saya, berkat mereka saya bisa menjalani kehidupan dengan penuh pengalaman dan kebahagiaan. Merekalah yang selalu mendoakan saya sehingga saya bisa sejauh ini mencapai hal yang saya inginkan serta selalu memberikan support terhadap impian saya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Mama dan Bapak serta Adik-Adik saya yang telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi, saya berjanji tidak akan membuat itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik yang saya bisa, pencapaian ini adalah persembahan saya untuk Mama dan Bapak. Untuk Adik-Adik saya, terima kasih telah mewarnai hidup saya. Bagi saya kalian adalah penghibur yang jujur, Adik-Adik yang sangat baik dan kaka sangat menyayangi Ade Dayat, Ade Aida dan Dede Hafidz.

Untuk Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing saya selama 4 tahun, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga ilmu yang kalian ajarkan kepada saya dapat bermanfaat, baik di dunia maupun di akhirat kelak. Aamiin.

Untuk teman-teman MD 2017 terimakasih telah menjadi teman yang baik, suka duka telah kita lewati bersama, berjuang bersama kalian adalah kebahagiaan untuk saya. Kalian menjadi salah satu orang yang layak ku persembahkan dalam bentuk perjuanganku ini. Doa kalian adalah penyemangat yang senantiasa menyinari cahaya di dalam perjuangan saya, semoga Allah selalu memberikan rahmat-Nya kepada kita semua.

Saya ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

ABSTRAK

Raudhatul Jannah, (170103030055). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.* Pembimbing: (1) Raden Yani G, SE, MM, (2) Hj. Jumi Herlita, M.Sc. Skripsi: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, Juni 2021.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah Haji

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji. Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan diantaranya kehandalan, daya tanggap, asuransi, empati, sarana-prasarana. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 responden. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan responden jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu periode tahun 2018 dan 2019.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, proses penelitian bersifat deduktif dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis, hipotesis selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian inferensial yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan menyandarkan kesimpulan, kemudian jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi (jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu) dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Hasil penelitian ini menunjukkan, berdasarkan uji F-Test didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,05 maka hal ini berarti variabel X (kualitas pelayanan) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan jemaah). Pada hasil uji T-Test variabel kehandalan memiliki signifikansi sebesar 0,175 yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak, daya tanggap memiliki signifikansi sebesar 0,000, jaminan memiliki signifikansi sebesar 0,000, empati memiliki signifikansi sebesar 0,000, sarana-prasarana memiliki signifikansi sebesar 0,005 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji yaitu sebesar 92,4% dan sisanya sebesar 7,6%.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penelitian skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ث	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ط	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ظ	:					

Mad dan Diftong

1	Fa Fathah panjang	A /â
2	Ka Kasrah panjang	Î /î
3	Dammah panjang	Û /û
4	و أ	Aw
5	ي أ	Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya; رَبَّانَا ditulis *Rabbanâ*
2. Vokal panjang (*mad*) ; *fathah* (baris di atas) ditulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; القَارِعَةُ المسَاكِينُ *alqâri''ah*, ditulis القَارِعَةُ *al-masâkîn*, المَفْلِحُونَ ditulis *al-muflihûn*.
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariah qamariah ditulis **al**, misanya; الكَافِرُونَ ditulis *alkâfirûn*.
Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرِّجَالُ ditulis *ar-rijâl*.

4. Ta,, *marbûthah* (ة)

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*.

Bila bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زكاث المال ditulis *zakât almâl*, atau سورة النساء ditulis *sûrah an-Nisâ*”.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; خير الرازق وهو ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR BAGAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Hipotesis	6
E. Signifikansi Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional	7

G. Penelitian Terdahulu	10
H. Sistematika Penulisan	15
I.	
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
A. Pengertian Pengaruh	17
B. Konsep Pelayanan Publik.....	17
C. Kualitas Pelayanan publik.....	20
D. Kepuasan Konsumen	24
E. Jemaah Haji.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan/Desain Penelitian	36
B. Operasionalisasi Variabel Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	41
D. Data dan Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data	47
G. Uji Asumsi Klasik.....	50
H. Analisis Uji Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu...58	
2. Gambaran Umum Responden.....	72

3. Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	76
4. Hasil Analisis Data.....	86
5. Uji Asumsi Klasik.....	88
6. Uji Hipotesis	91
B. Pembahasan	104
BAB V PENUTUP	122
A. Simpulan.....	122
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	129
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	147

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Jumlah Jemaah Haji Per Kecamatan Tahun 2018.....	42
TABEL 3.2 Jumlah Jemaah Haji Per Kecamatan Tahun 2019	42
TABEL 4.1 Pekerjaan Kepala dan Staff PPIH	63
TABEL 4. 2 Distribusi Resonden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
TABEL 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	73
TABEL 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
TABEL 4. 5 Indeks Variabel Keandalan	78
TABEL 4. 6 Indeks Variabel Daya Tanggap.....	79
TABEL 4. 7 Indeks Variabel Jaminan	81
TABEL 4. 8 Indeks Variabel Empati.....	82
TABEL 4. 9 Indeks Variabel Sarana-prasarana.....	84
TABEL 4. 10 Indeks Variabel Kepuasan.....	85
TABEL 4. 11 Hasil Pengujian Validitas	87
TABEL 4. 12 Hasil Pengujian Reliabilitas	88
TABEL 4. 13 Pengujian Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	89
TABEL 4. 14 Pengujian Multikolinieritas	90
TABEL 4. 15 Korelasi Keandalan Terhadap Kepuasan	92
TABEL 4. 16 Korelasi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan	93
TABEL 4. 17 Koelasi Jaminan Terhadap Kepuasan	94
TABEL 4. 18 Korelasi Empati Terhadap Kepuasan	95

TABEL 4. 19 Korelasi Sarana-prasarana Terhadap Kepuasan	96
TABEL 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	97
TABEL 4. 21 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama	98
TABEL 4. 22 Koefisien Determinasi	101
TABEL 4. 23 Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif	102
TABEL 4. 24 Hasil Perhitungan Sumbangan Relatif	102

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4. 1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin	73
GAMBAR 4. 2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur Responden.....	74
GAMBAR 4. 3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pekerjaan Responden	76
GAMBAR 4. 4 Pengujian Normalitas dengan Normal P-P Plot	89
GAMBAR 4. 5 Pengujian Heterokedastisitas	91

DAFTAR BAGAN

BAGAN 1.1 Kerangka Penelitian Kualitas Pelayanan	6
BAGAN 4. 1 Susunan Pengurus Kantor KEMENAG Kabupaten Tanah Bumbu	62

