

## 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%.