

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat *istitha'ah* (memiliki kemampuan moril dan material). Rukun Islam ke lima ini mempunyai karakteristik yang khusus, sebab berbeda dengan rukun Islam yang lainnya (syahadat, shalat, puasa, zakat) yang dalam pelaksanaannya cenderung individual dan tidak membutuhkan daya dukung secara khusus. Ibadah haji harus dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu di bulan Dzulhijjah dan di Kota Makkah.<sup>1</sup>

Dasar kefardhuan haji dalam Islam ditetapkan oleh Alquran, Hadist dan Ijma'. Adapun dasarnya Alquran sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Ali Imran/3:97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ  
أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya : Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang

---

<sup>1</sup> Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), h. 1.

yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>2</sup>

Dalam Undang-Undang No. 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji ditegaskan secara eksplisit bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Nasional dan Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji.<sup>3</sup> Dalam UU tersebut juga dipertegas kewajiban pemerintah untuk memberikan layanan yang diperlukan haji baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi yang meliputi: pendaftaran, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, keamanan dan perlindungan.

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dikatakan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>4</sup> Setiap pelayanan publik harus memperhatikan kepuasan publik. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para jamaah yang melaksanakan ibadah haji.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Pusat Sinergi Indonesia, 2012), h. 62.

<sup>3</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang R.I. No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah," (Jakarta: 2019), h. 2

<sup>4</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang R.I. No. 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik," (Jakarta: 2009), h. 3

<sup>5</sup> Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, h. 3.

Tidak semua dari calon jemaah haji memiliki kemampuan tentang ibadah haji, karena tidak semua dari mereka (calon jemaah) berasal dari keluarga yang paham mengenai pelaksanaan rukun haji. Akan tetapi, sebagian jemaah berasal dari kelompok 'awam' yang minim akan pengetahuan praktek tentang ibadah haji. Di sisi lain, mereka memiliki kemampuan finansial untuk membiayai Ibadah Haji. Mengenai fenomena yang selama ini terjadi yaitu para jemaah haji merasa khawatir apabila ketika sampai di Tanah Suci menghadapi berbagai masalah yang berkaitan dengan Ibadah Haji, bahasa, dan kurang tepatnya dalam menjalankan ibadah yang akhirnya dapat menjadikan ibadah hajinya tidak sah.

Meski pada tatanan regulasi, komitmen dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan dan pelayanan haji ini telah dilakukan oleh pemerintah melalui perangkat perundang-undangan dan peraturan yang ada, akan tetapi pada ranah praksis selalu saja menyisakan problem pada setiap selesainya pelaksanaan penyelenggara haji. Dalam setiap periode penyelenggaraan ibadah haji hampir selalu ditemukan problem, hambatan atau masalah pelayanan yang muncul, meskipun persiapan dan perencanaan sudah dilakukan dengan cukup matang.

Kepuasan calon jemaah haji berpengaruh sangat penting untuk mengetahui apakah pelayanan yang telah dilakukan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh jemaah haji atau belum. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan jemaah haji yang sesuai dengan apa yang sudah diteliti oleh peneliti maka akan didapatkan berapa besar tingkat faktor yang mendukung dan berapa besar tingkat faktor yang menghambat dalam proses pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang mencakup, Bimbingan Manasik Haji,

Transportasi, dan pelayanan administrasi. Mengingat bahwa Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah bidang yang bergerak pada pelayanan publik dan menjadi sorotan di dalam masyarakat jadi, sudah seharusnya pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu merupakan sebuah organisasi yang beroperasi di pemerintahan dan seharusnya menciptakan pelayanan yang baik dan diharapkan oleh Jemaah haji. Demi meningkatkan pelayanan pemerintahan yang lebih baik lagi maka diperlukan analisis kepuasan terhadap tempat pelayanan serta kinerja pegawai haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah pelayanan haji ini menjadi hal yang menarik untuk diteliti, khususnya yang berkenaan dengan tingkat kepuasan jemaah haji yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Untuk itu, penulis melakukan penelitian dengan judul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu”. Penelitian mengenai tingkat kepuasan jemaah haji ini menjadi sangat penting, terutama untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi seputar pelayanan haji serta untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terhadap jemaah haji.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas penulis akan memaparkan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu periode tahun 2018-2019 ?
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu periode tahun 2018-2019?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji periode tahun 2018-2019.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji periode tahun 2018-2019.

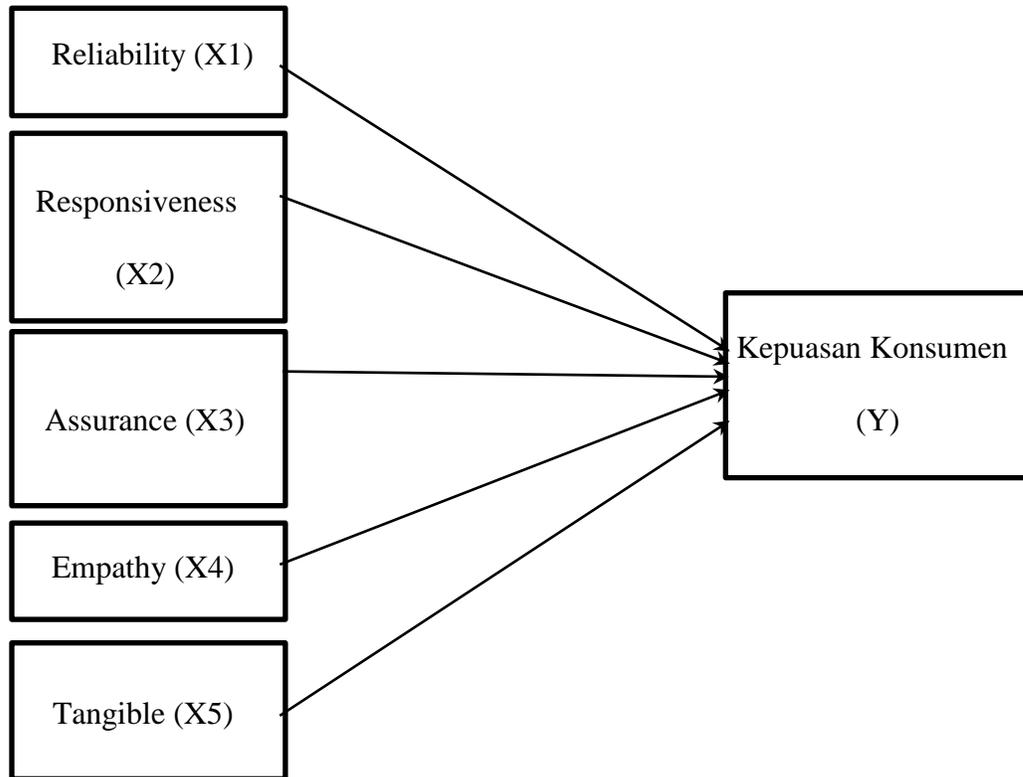
### **D. Hipotesis**

Menurut Sugiyono hipotesis yaitu suatu jawaban yang sifatnya sementara dalam sebuah penelitian sehingga kebenarannya harus diuji secara empiris.<sup>6</sup> Hipotesis merupakan sebuah asumsi sementara yang pernyataannya telah dirumuskan oleh peneliti sebagai arah dalam melangkah pada penelitian selanjutnya.

---

<sup>6</sup> Hendra Jonathan Sibarani, Serly, Jesly Florencia, "The Influence of Service Quality, Marketing Strategy and Consumer Trust on Construction Service User Decisions at PT. Karya Harmoni Oasis," *Journal Mantik4*, no. 4 (2019): 2642-2647, h. 2643.

BAGAN 1. 1 Kerangka Penelitian Kualitas Pelayanan



Berdasarkan model penelitian di atas, maka hipotesis penelitiannya adalah:

Ho: Kualitas pelayanan Ibadah Haji tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

Ha: Kualitas pelayanan Ibadah Haji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

## E. Signifikansi Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Agar bisa dijadikan salah satu landasan bagi peneliti lain yang sejenis dalam meningkatkan kompetensi keilmuan dalam bidang pelayanan ibadah haji sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan manajemen pelayanan ibadah haji.

## 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan acuan bagi Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan ibadah haji yang lebih baik lagi.

## F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan penafsiran dalam penulisan yang sesuai dengan judul penelitian ini yaitu *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu Periode Tahun 2018-2019* maka, definisi operasional yang perlu dijelaskan, yaitu :

### 1. Pengaruh

Pengaruh yaitu penggunaan perilaku aktual yang menyebabkan perubahan perilaku atau sikap orang lain.<sup>7</sup> Perubahan perilaku yang berubah disebabkan oleh faktor-faktor tertentu. Bisa itu memberikan pengaruh positif atau negatif pada seseorang atau perusahaan, yang bergerak dalam bidang produksi dan jasa. Pengaruh yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu untuk melihat seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Jemaah Haji.

---

<sup>7</sup> Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h. 208.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan administrasi, bimbingan manasik haji, sarana-prasarana dan transportasi kepada jamaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang mana dimensi kualitas pelayanan tersebut dilihat dari Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Hal yang nyata (*Tangible*).

## 3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku seseorang.<sup>8</sup> Jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung membeli dan menggunakan jasa tersebut serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman dari produk atau dari pelayanan jasa yang mereka dapatkan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* dan *importance*. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau harapannya terlampaui.

Kepuasan pelanggan yaitu sebagai ukuran bagaimana harapan pelanggan terpenuhi.<sup>9</sup> Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat diukur menggunakan konsep *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman yang

---

<sup>8</sup> Agus Dharma, *Organisasi Jilid 1* (Jakarta: PT. Erlangga, 1985), h. 95.

<sup>9</sup> Nor Asiah Omar, Rosidah Musa, dan Muhammad Azri Nazri, "Program Perceived Value And Program Satisfaction Influences On Store Loyalty: Insights from Retail Loyalty Program," *journal of Business*, no. 3 (2007): h. 345-368.

terdiri 5 dimensi antara lain: Keandalan (*Reliability*), Responsivitas (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Hal yang nyata (*Tangible*).

#### 4. Jemaah Haji

Secara individual, jemaah haji adalah seorang muslim yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan kemampuan secara fisik untuk menjalani rangkaian peribadatan dan menyediakan pembiayaan perjalanannya. Semua itu tidak dapat dipenuhi secara absolute oleh dirinya sendiri, karena adanya keterkaitan dengan faktor-faktor lain yang hanya dapat disediakan oleh lingkungannya. Namun penyediaan layanan oleh lingkungan telah menempatkan jemaah haji sebagai seorang *customer* yang sering kali menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang akan dipilihnya sesuai kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki.<sup>10</sup>

Jemaah haji yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu Jemaah haji yang mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada tahun 2018 dan 2019.

#### G. Penelitian Terdahulu

Banyak terdapat berbagai penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan haji atau penelitian lain yang berhubungan dengan tema penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Yulia Vitasari yaitu “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

---

<sup>10</sup> Abdul Aziz, Kustini, *Ibadah Haji dalam sorotan public* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2007), h. 12.

kualitas pelayanan yang diberikan kepada Jemaah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017, untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (variabel X) dalam penelitian ini adalah amat baik dengan kategori skor pada interval yaitu 64-84, kemudian pada Kepuasan Jemaah (variabel Y) menunjukkan bahwa kepuasan jemaah adalah amat baik yaitu pada interval 46-60, dalam perhitungan hasil uji T untuk variabel kualitas pelayanan adalah 9,782 sedangkan untuk derajat kebebasan adalah 1,664. Jika nilai T di hitung  $> T$  tabel maka variable kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan jemaah. Dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 nilai lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian di atas secara garis besar membahas tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus pada tahun 2017, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang Bagaimana Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Ibadah Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Tanah Bumbu.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Irwan Hamadi dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (studi kasus pada jemaah haji

kota ternate periode haji tahun 2015 dan 2016)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate, untuk mengetahui kualitas pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Ternate terhadap kepuasan jemaah haji, untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan jemaah haji Kota Ternate. Pada penelitian ini membahas mengenai pandangan pelayanan dan kepuasan jemaah haji keseluruhan dimensi adalah signifikan, sehingga ada kesenjangan antara harapan dengan persepsi jemaah haji. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa Kementerian Agama Kota Ternate telah melayani jemaah haji dengan baik sesuai syariat Islam ditunjukkan dengan nilai 5 (sangat puas) pada skala persepsi jemaah haji akan tetapi dalam hal empati pegawainya dianggap masih kurang karena skala persepsinya sebesar 3,89 (menunjukkan cukup puas). Kemudian didapati faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji adalah faktor ketanggapan pegawai Kementerian Agama Kota Ternate dengan nilai 0,783.

Perbedaan penelitian yang kedua dengan penelitian ini yaitu penelitian di atas yaitu menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (studi kasus pada jemaah haji kota ternate periode haji tahun 2015 dan 2016)”, sedangkan dalam penelitian ini hanya mencakup pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji yang ada Di Kementerian Agama Tanah Bumbu.

*Ketiga*, Penelitian oleh Any Urwatul Wusko dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan”. Tujuan dari penelitian ini untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa (pasien) Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Pasuruan sebagai sebagai instansi kepuasan publik milik

pemerintah daerah dituntut untuk memberikan kualitas yang baik kepada pasien dengan menggunakan dimensi kehandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati. Kemudian tujuan lainnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa variabel bukti langsung yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara langsung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien). Dari hasil uji t diketahui bahwa secara parsial, variabel kehandalan, daya tanggap dan empati, mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien). Kemudian faktor yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel empati dengan nilai sumbangan efektif sebesar 41,02%.

Perbedaan penelitian ketiga dengan penelitian ini adalah objek penelitian di atas yaitu pasien pengguna jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan, sedangkan pada penelitian ini subjeknya ialah jemaah haji.

*Keempat*, penelitian oleh Aziz Slamet Wiyono dengan judul “Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten”. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan konsumen pada tingkat signifikansi 10%. Kemudian hasil uji ketepatan model menunjukkan bahwasanya model dipergunakan dengan tepat. Uji asumsi klasik tidak menunjukkan adanya permasalahan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kuesioner valid dan reliabel dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan paramedis dan kualitas pelayanan penunjang medis

memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

Perbedaan penelitian keempat dengan penelitian ini adalah penelitian di atas menggunakan tingkat signifikansi 10%, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%..

*Kelima*, penelitian oleh Wury Indah Sari Putri dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT.KAI”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, citra perusahaan dan loyalitas konsumen kelas Eksekutif Argo Parahyangan PT. Kereta Api Indonesia. Dari hasil penelitian ini yang telah dilakukan terhadap 200 responden, bahwa tingkat kualitas pelayanan , kepuasan konsumen dan citra perusahaan Kereta Argo Parahyangan kelas eksekutif tergolong dalam kategori tinggi dan tingkat loyalitas konsumen tergolong dalam kategori cukup. Dalam penelitian juga didapati dari hasil nilai variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan serta kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, variabel citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen serta variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Perbedaan penelitian kelima dengan penelitian ini yaitu objek penelitiannya adalah sebuah perusahaan yang menjual produk sedangkan penelitian ini objek penelitiannya adalah kualitas jasa pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

## **H. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II: Kajian teori yang membahas pengertian pengaruh, konsep pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, kepuasan konsumen, dan jemaah haji.

BAB III: Metode penelitian yang mencakup: rancangan/desain penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, instrument pengumpulan data, teknik analisis data, uji asumsi klasik, analisis uji hipotesis.

BAB IV: Hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup: gambaran umum kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, hasil penelitian, pembahasan.

BAB V: Penutup, yang terdiri dari simpulan dan saran dalam penelitian ini.