

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JEMAAH PT. BIRO PERJALANAN WISATA
RIYAL TUNGGAL BANJARMASIN
(Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022)**

SKRIPSI

**OLEH:
FIRMAN HASBY
180104030150**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M / 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JEMAAH PT. BIRO PERJALANAN WISATA
RIYAL TUNGGAL BANJARMASIN
(Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022)**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah**

**Oleh
Firman Hasby
180104030150**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firman Hasby
NIM : 180104030150
Tempat, Tanggal Lahir : Tabalong, 11 Januari 2000
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin (Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022)” adalah benar-benar karya penulis, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi penulis ini bukan hasil karya penulis atau merupakan plagiasi, penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini penulis buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 26 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,



Firman Hasby
180104030150

BUKTI BEBAS PLAGIASI

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc
NIP : 198310292009012011
UNIT KERJA : FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JEMAAH PT.
BIRO PERJALANAN WISATA RIYAL TUNGGAL BANJARMASIN (STUDI KASUS
JEMAAH HAJI KHUSUS KABUPATEN TABALONG TAHUN 2022)”**

yang ditulis oleh :

Firman Hasby
180104030150

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 20% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Desember 2022
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

Catatan : *Uji Plagiasi dapat diterima jika kurang dari 30%

PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggul Banjarmasin (Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022)

Ditulis Oleh : Firman Hasby

NIM : 180104030150

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Prodi : Manajemen Dakwah

Alamat Sekarang : Jl. Bumi Mas, Komplek Bumi Jaya, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin.

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

Banjarmasin, 26 Desember 2022

Pembimbing 1

Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 19870125 201503 2 003

Pembimbing 2

Rahmi Yuningsih Puteri, MM
NIP. 19860408 202012 2 010

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



Kesthi Kholiq, MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin (Studi Kasus Jamaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022)** ditulis oleh Firman Hasby, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 06 Januari 2023

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A+ dengan nilai (92,5)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



D. H. M. Abduh, MA.

NIP. 196305021992031005

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Mahmud Yusuf, M.SI	1.
2. Anggota Syaipul Hadi, S.IP., MA	2.
3. Anggota Devi Noviyanti, SE., M.M.	3.
4. Anggota Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

Firman Hasby: 180104030150. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin (Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022).* Pembimbing: (I) Devi Noviyanti, SE., MM. Pembimbing: (II) Rahmi Yuningsih Puteri, MM. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. 2022.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rasa ingin tahunya penulis tentang pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin kepada jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong pada tahun 2022. Kualitas pelayanan tidak lepas dari kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa. Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak digunakan saat ini adalah model SERVQUAL (*service quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, mengetahui pengaruh secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah haji khusus yang berdomisili di Tabalong. Teknik pengumpulan datanya yaitu dengan kuesioner, wawancara, dokumentasi, serta observasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah secara simultan atau bersama-sama. Sedangkan secara parsial atau sendiri-sendiri, dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) hanya terdapat satu dimensi yang berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan jemaah, sisanya yang lain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Adapun besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah sebesar 90,1%, sisanya 9,9% dijelaskan oleh variabel atau faktor lain.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ . أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala Puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, kerabat, dan sahabat beliau

Alhamdulillah segala puji dan syukur kita panjatkan keharibaan Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin (Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022)” ini dengan baik, demi tercapainya gelar Sarjana Sosial (S. Sos), di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini penulis sadar bahwa dalam setiap prosesnya banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, dan lain sebagainya. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

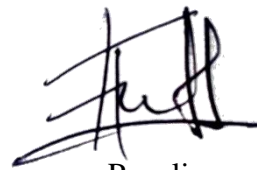
1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin

2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyetujui desain proposal skripsi ini dan memberikan surat izin riset untuk keperluan penelitian
3. Bapak Restu Khaliq, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
4. Ibu Devi Noviyanti, SE., MM selaku pembimbing I sekaligus Dosen Penasehat Akademik dan Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, koreksi, serta motivasi mengenai penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir
5. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, dan tenaga kerja beserta staff yang banyak memberikan bantuan pelayanan administrasi selama kuliah hingga berakhir penyusunan skripsi ini
6. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja dan Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan
7. Kepada pimpinan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin beserta tenaga kerja yang telah memberikan izin penelitian serta bersedia memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga berjalan dengan lancar

8. Untuk kedua orang tua yang telah mengasuh, membesarkan, mendidik, membimbing, serta selalu memberikan doa dan semangat, serta saudara-saudara dan keluarga yang juga selalu memberikan motivasi dan dukungan dari awal sampai berakhirnya perkuliahan ini
9. Untuk teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah Angkatan 2018 yang selalu saling menyemangati baik dalam menyelesaikan perkuliahan maupun penyelesaian skripsi ini
10. Teruntuk pihak-pihak yang tak terlihat tetapi senantiasa menengadahkan tangannya untuk berdoa demi kemudahan dan kelancaran proses penyusunan skripsi ini

Atas segala bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi semoga mendapatkan pahala dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya dengan mengharap ridho dan karunia-Nya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.
Aamiin aamiin ya Rabbal 'alamin.

Banjarmasin, 26 Desember 2022



Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI

Fenomena Konsonan Bahasa Arab yang ada dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 atau No. 1887 dan No. 0543 atau No. 1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut.

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : ‘
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	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. هـ : H
13. ش : Sy	28. ء : ‘
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang: Āatauā

2. Kasrah Panjang: Īatauī
3. Dhammah Panjang: Ūatauū
4. Aw: وَا
5. Ay: أَيْ

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap. Misalnya: ربنا ditulis *rabbānā*.
2. Vokal panjang (mad);
Fathah (baris di atas) di tulis **ā** *kasrah* (baris di bawah) di tulis **ī**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: القارعة ditulis *alqārī‘ah*, المساكين ditulis *al-masākīn*, المفلحون ditulis *al-muflihūn*.
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
 Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الكافرون ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرجال ditulis *ar-rijāl*.
4. Ta’ *marbūthah* (ه)
 Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: البقرة ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: زكاة المال ditulis *zakāt al-māl*, atau سورة النساء ditulis *sūrat an-Nīsā`*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya: هو خير الرازقين ditulis *huwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional	8
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Hipotesis	10
H. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	13
A. Ibadah Haji	13
B. Kualitas Pelayanan.....	15
C. Kepuasan Jemaah.....	23
D. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian	29

C.	Populasi dan Sampel	29
D.	Data dan Sumber Data.....	30
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
F.	Desain Pengukuran	33
G.	Teknik Analisis Data	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A.	Hasil Penelitian	43
B.	Pembahasan Hasil	72
BAB V	PENUTUP	77
A.	Simpulan.....	77
B.	Rekomendasi.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

3.1 Instrumen Skala Likert.....	35
4.1 Umur Responden.....	49
4.2 Jenis Kelamin.....	50
4.3 Pendidikan Responden.....	51
4.4 Pekerjaan Responden.....	52
4.5 Jadwal Perjalanan Jemaah Haji Khusus.....	57
4.6 Uji Validitas.....	59
4.7 Uji Reliabilitas.....	61
4.8 Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov Smirnov Test).....	62
4.9 Uji Multikolinearitas.....	64
4.10 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.11 Uji T.....	69
4.12 Uji F.....	71
4.13 Koefisien Determinasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

4.1 Uji Normalitas (Histogram)	63
4.2 Uji Normalitas (Normal Probability Plot).....	63
4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	66