

**PENGARUH KUALITAS JASA LAYANAN SSKOHAT
SEKSI PHU TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
TANAH BUMBU**

SKRIPSI

Oleh:

BAIQ NUR ARISIA SUSILAWATI

190104030079



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/1446

**PENGARUH KUALITAS JASA LAYANAN SSKOHA
SEKSI PHU TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial**

Oleh:

Baiq Nur Arisia Susilawati

190104030079

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

BANJARMASIN

2024 M/1446

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Baiq Nur Arisia Susilawati

NIM : 190104030079

Tempat/Tanggal Lahir : Sepakat, 28 Februari 2001

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata 1

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Baiq Nur Arisia Susilawati



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 1419/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Baiq Nur Arisia Susilawati
NIM : 190104030079
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Pengaruh Kualitas Jasa Layanan SISKOHAT Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Hasil Uji Plagiasi : 2%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.drillbitplagiarismcheck.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Desember 2024

.a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Submission Information

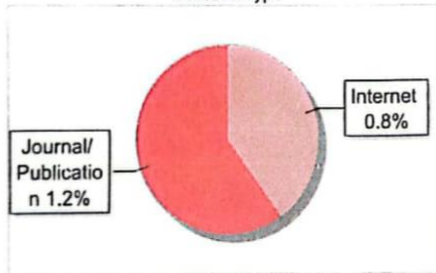
Author Name Baiq Nur Arisia Susilawati
Title Pengaruh Kualitas Jasa Layanan SISKOHAT Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu
Paper/Submission ID 2745626
Submitted by tum.fdik@uin-antasari.ac.id
Submission Date 2024-12-11 08:58:06
Total Pages, Total Words 135, 23754
Document type Thesis

Result Information

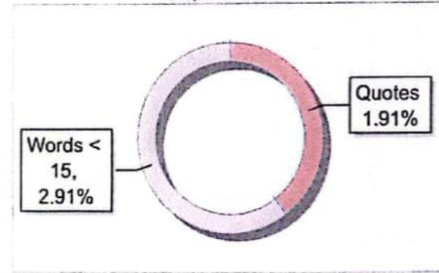
Similarity 2 %



Sources Type



Report Content



Exclude Information

Quotes Excluded
References/Bibliography Excluded
Source: Excluded < 15 Words Excluded
Excluded Source 0 %
Excluded Phrases Not Excluded

Database Selection

Language Non-English
Student Papers Yes
Journals & publishers Yes
Internet or Web Yes
Institution Repository Yes



PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : Pengaruh Kualitas Jasa Layanan SISKOHAT
Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di
Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Ditulis Oleh : Baiq Nur Arisia Susilawati
NIM : 190104030079
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2024/2025
Alamat : Jl. A.H Nasution RT. 21 RW. 09 Desa Sepakat
Kec. Mantewe 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, 22 November 2024
1444 H

Pembimbing I



Devi Noviyanti, SE, MM
NIP. 198701252015032003

Pembimbing II



Rahmi Yuningsih Putri, MM
NIP. 198604082020122010

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



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Siskohat Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu**, ditulis oleh **Baiq Nur Arisia Susilawati 190104030079**, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 2 Januari 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 88 = A

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN-Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abdul Amrie, MA.

NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. H. M. Abduh. MA.	1. ✓
2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2.
3. Devi Noviyanti, SE., M.M.	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

MOTTO

“If you can't be a good person, then don't be a bad person”

(Syekh Ali Jaber)

ABSTRAK

Baiq Nur Arisia Susilawati, 190104030079. *Pengaruh Kualitas Jasa Layanan SSKOHAT Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu*. Pembimbing: (I) Devi Noviyanti, SE, MM dan (II) Rahmi Yuningsih Putri, MM. Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2024

Kata Kunci: *Kualitas Jasa Layanan SSKOHAT, Kepuasan Jemaah Haji*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya jumlah pendaftar haji setiap tahunnya, khususnya jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu. Peningkatan registrasi jemaah haji hal itu harus dibarengi dengan peningkatan kualitas jasa layanan SSKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Oleh sebab itu, kualitas Jasa Layanan SSKOHAT perlu ditingkatkan, sebab hal itu akan terus berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para 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 keandalan, daya tanggap, asuransi, empati, sarana-prasarana. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 41 responden. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan responden jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang berangkat tahun 2022.

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 menarik 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 kecil 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 keandalan memiliki signifikansi sebesar 0,049, daya tanggap memiliki signifikansi sebesar 0,006, jaminan memiliki signifikansi sebesar 0,000, empati memiliki signifikansi sebesar 0,000 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, dan sarana-prasarana memiliki signifikansi sebesar 0,458 yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji yaitu sebesar 96,9% dan sisanya sebesar 3,1% adalah pengaruh diluar dari penelitian ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 peneliti ucapkan atas keberkahan dari Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik, hidayah-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Kualitas Jasa Layanan SISKOHAT Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu*”.

Sejak awal penyusunan skripsi hingga selesai, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan beribu terima kasih kepada Ibu Devi Noviyanti, SE, MM, dan Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, SE, MM selaku pembimbing skripsi yang banyak memberikan arahan dan motivasi mengenai konsep dan materi pada skripsi ini. Kemudian secara khusus, peneliti ucapkan pula terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

4. Ibu Devi Noviyanti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE, MM selaku pembimbing skripsi I dan Ibu Rahmi Yuningsih Putri, MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa yang tiada hentinya, memberikan semangat dan dukungan moril maupun material.
7. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, 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 Jasa Layanan SISKOHAT Seksi PHU.
9. Para sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Banjarmasin, 16 Desember 2024

Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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	:	<u>Ha</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.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.
 Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
------------------	-------------------	------------

بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab di lambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَة	Tharîqah
2.	الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyah
3.	وَحْدَة الْوُجُود	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penelitian nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penelitian Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

Aksara Arab

Alih Aksara

ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ dzahaba al-ustâdzu

تَبَيَّنَ الْأَجْرُ tsabata al-ajru

الْحَرْكَةُ الْعَصْرِيَّةُ al-harakah al- 'ashriyyah

أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ asyhadu an lâ ilâha illah Allâh

مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ mawalânâ Malik al-Shâlih

يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ yu'tsirukum Allâh

الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ al-mazhâhir al- 'aqliyyah

حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ hub al-istithlâ'

الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân

طَرْفُ الْعَيْنِ tharf al- 'ayni

الْمُسَاهَمَةُ al-musâhamah

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR BAGAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	9
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Asumsi Dasar	16
H. Hipotesis Penelitian.....	16
I. Sistematika Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	18
A. Pengertian Pengaruh	18
B. Konsep Pelayanan Publik.....	18
C. Kualitas Pelayanan Publik	21
D. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	25
G. Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Desain Pengukuran	54

G. Teknik Analisis Data	55
I. Analisis Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.	
A. Hasil Penelitian	67
1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu	67
2. Gambaran Umum Responden	79
3. Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	83
4. Hasil Analisis Data	96
5. Uji Asumsi Klasik	98
6. Uji Hipotesis.....	102
B. Pembahasan	115
1. Analisis Kualitas pelayanan Regresi Linier Berganda	117
2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji secara parsial	120
3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji secara Simultan	125
4. Analisis Tingkat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji	125
5. Analisis Indeks Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji.....	126
6. Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji	130
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	131
B. Rekomendasi.....	131
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	138
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	158

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Jumlah Jemaah Haji Per Kecamatan Tahun 2022	50
TABEL 3.2 Desain Pengukuran	54
TABEL 4.1 Pekerjaan SISKOHAT Haji	74
TABEL 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
TABEL 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	84
TABEL 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
TABEL 4.5 Indeks Variabel Keandalan	88
TABEL 4.6 Indeks Variabel Daya Tanggap	89
TABEL 4.7 Indeks Variabel Jaminan	91
TABEL. 4.8 Indeks Variabel Empati	93
TABEL. 4.9 Indeks Variabel Sarana-prasarana	95
TABEL. 4.10 Indeks Variabel Kepuasan	96
TABEL 4. 11 Hasil Pengujian Validitas	98
TABEL 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	99
TABEL 4.13 Pengujian Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	100
TABEL 4.14 Pengujian Multikoleniaritas	101
TABEL 4.15 Uji Autokorelasi	103
TABEL 4.16 Korelasi Keandalan Terhadap Kepuasan	105
TABEL 4.17 Korelasi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan	105
TABEL 4.18 Korelasi Jaminan Terhadap Kepuasan	106
TABEL 4.19 Korelasi Empati Terhadap Kepuasan	107
TABEL 4.20 Korelasi Sarana-prasarana Terhadap Kepuasan	107
TABEL 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	108
TABEL 4.22 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama	112
TABEL 4.23 Koefisien Determinasi	112
TABEL 4.24 Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif	114
TABEL 4.25 Hasil Perhitungan Sumbangan Relatif	114

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 Distribusi F Hitung	58
GAMBAR 3.2 r Tabel	59
GAMBAR 4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
GAMBAR 4.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur Responden.....	85
GAMBAR 4.3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pekerjaan Responden	86
GAMBAR 4.4 Pengujian Normalitas dengan Normal P-P Plot	100
GAMBAR 4.5 Pengujian Heteroskedastisitas	103

DAFTAR LAMPIRAN

Gedung Kemenag Kab. Tanbu	140
Ruangan Siskohat	140
Proses Data Siskohat di Kemenag Tanbu	141
Validitas dan Reliabilitas Keandalan (Reliability)	144
Validitas dan Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)	145
Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan (Assurance)	146
Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati	148
Validitas dan Reliabilitas Variabel Sarana-prasarana	149
Hasil Uji Normalitas	151
Hasil Uji Multikolinearitas	152
Hasil Uji Autokorelasi	152
Hasil Uji Heteroskedastisitas	153
Hasil Uji T	153
Hasil Uji F	154
Hasil Uji Koefisien Determinasi	154
Hasil Rapat Tim Biro Skripsi	156
Surat Keterangan Seminar	157

DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1 Kerangka Penelitian Kualitas Pelayanan	43
BAGAN 4.1 Susunan Pengurus Kantor KEMENAG Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022	73