

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.