

## ABSTRAK

**Mardhiatin Nisa Rohama**, 2018, “*Gap Analysis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017 M*”, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing :(I) H. Muhammad Mabror, Lc, M.Ag dan (II) Syaipul Hadi, S.IP, MA

Kata Kunci : *Gap Analysis*, Kepuasan Jemaah, Kualitas Pelayanan Haji

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak lepas dari kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan, kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Salah satu model kualitas jasa yang banyak digunakan saat ini adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model SERVQUAL juga dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model*, analisis ini berkaitan erat dengan pengukuran kepuasan pelanggan yang menekankan bahwa apabila kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti apakah jemaah sudah merasakan kesesuaian antara harapan dengan kebutuhan terhadap pelayanan dilihat dari aspek dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), dan jaminan (*assurance*) yang diberikan selama proses dari mulai pendaftaran hingga keberangkatan serta kepulangan jemaah haji dalam lingkup tugas dan fungsi Kementerian Agama kota Banjarmasin. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh 90 responden.

Hasil penelitian kepuasan jemaah dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kepentingan (*importance*) lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kinerja (*performance*) sehingga nilainya adalah negatif yang artinya jemaah haji belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Skor kepuasan yang didapatkan dari jemaah haji Kemenag kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017 M dari yang terbesar ke yang terkecil berdasarkan dimensi secara berurutan ialah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*). variabel dimensi daya tanggap dan jaminan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, karena berada di kuadran A, adapun secara atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah, pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi, pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan / pemanggilan jemaah, pemberian pelayan kesehatan bagi jemaah sakit, serta sarana praktek manasik haji yang lengkap.