

**GAP ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN JEMAAH
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN
TAHUN 1438 H/2017 M**

SKRIPSI

Oleh:

Mardhiatin Nisa Rohama

1401361589



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
1439 H / 2018 M**

**GAP ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN JEMAAH
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN
TAHUN 1438 H/2017 M**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial**

Oleh:

Mardhiatin Nisa Rohama

1401361589



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
TAHUN 2018 M/1439 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : *Gap Analysis* Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017 M”

Ditulis oleh : Mardhiatin Nisa Rohama
NIM : 1401361589
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2017/2018
Alamat : Jl. Manunggal II Kelurahan Kebun Bunga Komp.
Bina Brata Gang III No.61

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, 12 Ramadhan 1439 H
28 Mei 2018 M

Pembimbing I



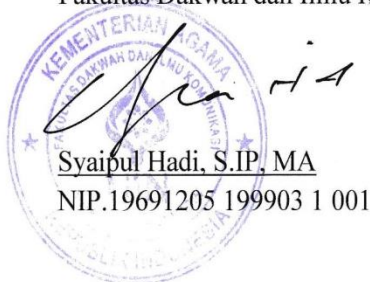
H. Muhammad Mabrur, Lc, M.Ag
NIP. 19680628 199803 1 003

Pembimbing II



Syaipul Hadi, S.IP, MA
NIP.19691205 199903 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Syaipul Hadi, S.IP, MA
NIP.19691205 199903 1 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “*Gap Analysis* Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017 M” ditulis oleh Mardhiatin Nisa Rohama telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 8 Juni 2018 M/ 23 Ramadhan 1439 H

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A+ (91,75)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag
NIP. 19711217 199603 1 001

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag	1.
2. H. Muhammad Mabrur, Lc, M.Ag	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP, MA	3.
4. Nur Falikhah, S. Ant, M.Sc	4.

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih, Maha Penyayang. Apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi bertasbih kepada Allah, dan Dialah yang Maha Perkasa, Maha Bijaksana. Yang telah memberi anugerah rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat teriring salam senantiasa kami ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang karenanya kita bisa menikmati indahnya Islam.

Dalam penyelesaian tugas ini banyak pihak-pihak lain yang ikut memberikan bantuan baik moral maupun material sehingga selesailah skripsi ini oleh karena itu dengan setulus hati penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus Dosen yang penuh kesabaran dalam membimbing dari awal mendaftar kuliah hingga tugas akhir pembuatan skripsi ini.
3. Bapak H. Muhammad Mabror, Lc. M.Ag selaku dosen pembimbing akademik sekaligus pembimbing skripsi yang tak henti memotivasi, memberi nasihat dan wawasan ilmu integrasi Manajemen dengan Islam.
4. Sekertaris Jurusan Ibu Nur Falikhah, S.Ant. M.Sc, beserta Bapak Ibu Dosen Manajemen Dakwah, khususnya Pak Restu dan Ibu Jumi yang sering memberikan saran-saran terkait Manajemen, terima kasih banyak telah memberikan ilmu-ilmunya kepada kami.
5. Bapak H. Burhan Noor, M.Pd.I. selaku Kasi PHU Kemenag kota Banjarmasin beserta staf, dan Bapak H. Syukriansyah S.Ag yang banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini, terima kasih sebanyak-banyak semoga Allah SWT senantiasa melindungi Bapak/Ibu dalam menjalankan tugas-tugasnya.

6. Kedua Orang Tua, Mama dan Abah tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan material serta untaian doa yang tiada hentinya.
7. Kakak-kakak inspirasi dan teladanku, kakak Anti, kakak Atin, kakak Abdan, kakak Amin, serta adikku Ruri.
8. Kawan-kawan yang telah membantu menyebar angket, Bulkis, Imam, Anita, Kiki dan lain-lain. terima kasih telah bersedia dalam keterbatasan saya memburu “alamat jemaah” ditengah terik panas dan dingin hujan.
9. Keluarga besar Manajemen Dakwah khususnya angkatan pertama 2014, terima kasih atas kebersamaan dan keindahan hari-hari kita selama menimba ilmu di tempat ini, dan Semoga Allah SWT mempertemukan kita di Surga-Nya.
10. Seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penulisan skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. oleh karena itu segala kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan penelitian ini.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 16 Ramadhan 1439 H
1 Juni 2018

Penulis,

KATA PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada **Abah Mama tercinta**
Drs. H. M Yusuf Syu'aib dan Dra. Hj. Nor'ainah yang tiada hentinya
menyelipkan doa-doa terbaik untuk anak-anaknya. Terima kasih telah
melahirkan, merawat, membimbing dan membesarkan dengan penuh
kasih sayang

(Rabighfirlil Waliwaali dayya warhamhuma kama rabbayani saghira)

Saudara-saudaraku Ety Damayanti Noor, Bebas Melati Hadi Atin Noor,
Abdan Matin Ahmad, M. Amin Hasan Maulidi dan Asrori Mahmudah
Subhiy.

Semoga menjadi kebanggaan keluarga, agama dan bangsa

Terimakasih atas dukungan dan motivasinya

My Brother dan Sister

Dosen-dosen FDIK yang telah berjuang melahirkan Manajemen Dakwah,
terima kasih atas kesediannya membimbing dan membagi ilmunya
kepada kami

UIN Antasari Banjarmasin Almamaterku

Kawan -kawan organisasi Mahasiswa HMJ MD, DEMA FDK 2015/2016,
LDK As-Syifa, KAMMI, dll. terima kasih atas pengalaman dan
kebersamaannya.

(semoga keridhaan Allah senantiasa hadir dalam setiap langkah kita)

Kawan Seperjuangan generasi pertama Manajemen Dakwah 2014,
Semoga menjadi orang-orang yang Rahmatan lil A'lamin, dimanapun
nantinya berada.

Semua yang selalu mensupport, dan menginspirasi....

Jazakumullah Khairan Katsir

Motto

وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“... dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah

Maha mengetahui segala sesuatu. “

(Al-Baqarah:282)

“Berlelah-lelahlah, manisnya hidup terasa setelah lelah berjuang”
Jangan menyerah! menyerah berarti menunda masa senang dimasa
datang

(Imam Syaf'i)

Manjadda wajada, wa man qaro'al baaba walajja walaja !

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

١٠١

1.	ا	:	A	17.	ظ	:	Zh
2.	ب	:	B	18.	ع	:	'
3.	ت	:	T	19.	غ	:	Gh
4.	ث	:	T's	20.	ف	:	F
5.	ج	:	J	21.	ق	:	Q
6.	ح	:	<u>H</u>	22.	ك	:	K
7.	خ	:	Kh	23.	ل	:	L
8.	د	:	D	24.	م	:	M
9.	ذ	:	Dz	25.	ن	:	N
10.	ر	:	R	26.	و	:	W
11.	ز	:	Z	27.	هـ	:	H
12.	س	:	S	28.	ء	:	`
13.	ش	:	Sy	29.	ي	:	Y
14.	ص	:	Sh				
15.	ض	:	Dh				
16.	ط	:	Th				

Mad dan Diftong

- | | | | | | |
|--------------------|---|-------|-------|---|----|
| 1. Fathah panjang | : | Â / â | 4. أو | : | Aw |
| 2. Kasrah panjang | : | Î / î | 5. أي | : | Ay |
| 3. Dhammah panjang | : | Û / û | | | |

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap
Misalnya; رَبَّنَا ditulis *rabbanâ*.
2. Vokal panjang (*mad*) ;
Fathah (baris di atas) ditulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; الْقَارِعَةُ ditulis *al-qâri'ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masâkîn*, الْمُلْحُونِ ditulis *al-muflihûn*.
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis **al**, misalnya; الْكَافِرُونَ ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرِّجَالِ ditulis *ar-rijâl*.
4. Ta' *marbûthah* (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; الْبَقْرَةَ ditulis *al-baqarah*. Bila bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زَكَاةَ الْمَالِ ditulis *zakât al-mâl*, atau سُورَةَ النِّسَاءِ ditulis *sûrah an-Nisâ'*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; وَهُوَ خَيْرُ الرَّزَاقِينَ ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Hipotesis Penelitian	8
E. Signifikansi Penelitian	8
F. Definisi Operasional	9
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN TEORI

A. Ibadah Haji	17
B. Konsep Manajemen dalam Islam	20

C. Kualitas Pelayanan	23
D. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	30
BAB III Metode Penelitian	
A. Rancangan/ Desain Penelitian	36
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	37
C. Data Dan Sumber Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Instrumen Penelitian	40
F. Uji Coba Alat Ukur	45
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Singkat Tempat Penelitian	54
B. Kebijakan Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah	63
C. Karakteristik Responden	69
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	74
E. Pengujian Hipotesis	76
F. Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan <i>Gap Analysis</i> dan Analisis Kuadran	79
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
2.1	Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa	29
4.1	Jumlah Pendaftar Haji Kalimantan Selatan	58
4.2	Jumlah Jemaah Haji Kota Banjarmasin (Tahun 2013-2017)	62
4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	70
4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Terbang	71
4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Asal Jemaah	71
4.7	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	72
4.8	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.9	Hasil Uji Validitas Kuesioner	74
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	75
4.11	Hasil Uji Hipotesis Wilcoxon	76
4.12	Uji Statistik	78
4.13	Rata-Rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Per Dimensi	80
4.14	Rata-Rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Peratribut	83

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hlm.
2.1	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	32
3.1	Diagram Pelaksana Penelitian	37
3.2	Kerangka Penelitian Kepuasan Jemaah	44
3.3	Posisi Kuadran Dalam Metode IPA	52
4.1	Jumlah Jemaah Haji Kota Banjarmasin (Tahun 2013-2017)	62
4.2	Daerah Pengambilan Keputusan Uji Wilcoxon	78
4.3	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Perdimensi	82
4.4	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Peratribut	85

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Uraian	Hlm.
1	Daftar Terjemah	98
2	Kisi-kisi Instrument Penelitian	101
3	Kuesioner Penelitian	902
4	Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS	105
5	Tabulasi Variabel Kepentingan (<i>Importance</i>)	110
6	Tabulasi Variabel Kinerja (<i>Performance</i>)	114
7	Rencana Jadwal Pemberangkatan Jemaah Haji Kota Banjarmasin Tahun 1438 H / 2017 M	118
8	Rencana Jadwal Pemulangan / Kedatangan Jemaah Haji Kota Banjarmasin Tahun 1438 H / 2017 M	119
9	Dokumentasi	120
8	Surat Keterangan Seminar	
9	Berita Acara Seminar	
10	Absen Peserta Seminar	
11	Surat Mohon Izin Penelitian	
12	Surat Izin Penelitian	
13	Surat Keterangan Telah Selesai Riset	
14	Surat Keterangan Telah Lulus Ujian Komprehensif	