

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan suatu ritual ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang kelima setelah syahadat, shalat, puasa, dan zakat. Ibadah haji dilakukan sebagai bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan oleh muslim sedunia yang mampu dan memenuhi syarat dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji.

Kewajiban akan melaksanakan haji disampaikan oleh Rasulullah SAW pada tahun ke-6 H¹. Perintah haji oleh Allah SWT terdapat dalam Q.S. Ali-Imran/3: 97.

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Kemudian pelaksanaan kewajiban tersebut hanya satu kali. Sebagaimana hadis yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad dan Nasa'i

الْحَجُّ مَرَّةً فَمَنْ زَادَ فَهُوَ تَطَوُّعٌ {رواه احمد و النساء ي}

Umat muslim yang mampu (*istitha'ah*) di seluruh belahan dunia mempunyai kewajiban yang sama dalam pelaksanaan ibadah ini. Indonesia merupakan negara kepulauan yang mayoritasnya penduduknya muslim

¹ Taufiqurrahman, *Manasik Haji & Ziarah Spiritual*, (Malang:UIN-Malang Press, 2009), h.1.

dengan persentasi secara kuantitas mempunyai jumlah terbesar didunia. Jumlah yang besar ini sebanding dengan minat terhadap melaksanakan haji. Sejak zaman dahulu menurut sumber-sumber sejarah menunjukkan bahwa Indonesia mempunyai hubungan yang erat dengan Mekah, seiring dengan masuk dan berkembangnya Islam di nusantara, hubungan tersebut sudah terjalin terutama dari kalangan keraton-keraton seperti adanya gelar sultan untuk para raja yang gelar tersebut acap kali di dapat dari Mekah.

Ada anggapan bahwa zaman dahulu jemaah haji dari Indonesia setiap tahunnya ketika berangkat haji hanya sedikit karena banyaknya hambatan yang sah menurut syariat, namun kenyataannya jumlah calon jemaah haji Indonesia sama sekali tidak kecil, perhubungan laut yang semakin maju dan berkurangnya risiko perorangan bagi mereka yang ingin bepergian ke Hijaz, maka di dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Jacob Vredembregt dalam sebuah jurnal "*Ibadah Haji Beberapa Ciri dan Fungsinya di Indonesia*" mengungkapkan ternyata secara relatif minat terhadap ibadah haji dari kepulauan Indonesia lebih besar dibandingkan dengan negara-negara lain.

Sebuah pengkajian yang dilaksanakan pada pertengahan abad yang lalu menunjukkan bahwa sekitar 2000 calon jemaah haji Indonesia setiap tahun menjalankan ibadah haji. Karena jumlah ini hanya menyangkut calon jemaah haji yang mengajukan permohonan untuk paspor pemerintah

yang diwajibkan, patut diduga bahwa jumlah calon sebenarnya jauh lebih besar.²

Umat Islam Indonesia pada mulanya menunaikan ibadah haji dengan menggunakan kapal layar sehingga memakan waktu berbulan-bulan, bahkan sampai tiga tahun. Setelah perhubungan disempurnakan dan kapal-kapal layar diganti dengan kapal uap, jumlah jemaah haji meningkat, dengan adanya peningkatan ini, sifat ibadah haji berubah dan berkembang dari suatu perjalanan yang sering berlangsung bertahun-tahun lamanya dan hanya dapat dilakukan oleh segelintir manusia saja, berubah menjadi urusan masal; perjalanan ibadah haji mulai di organisir dan bersifat kelembagaan.³

Indonesia yang pernah menjadi tempat jajahan oleh Belanda, dalam masa itu calon jemaah haji yang ingin melaksanakan ibadah haji ke Hijaz sangat di tentukan oleh peraturan yang ditentukan oleh urgensi-urgensi perdagangan dan kekuasaan⁴.

Pemberangkatan haji pada zaman penjajahan Belanda dilakukan dengan berbagai peraturan haji, antara lain Ordonasi tahun 1825 yaitu pembatasan ibadah haji sebanyak mungkin dan penetapan biaya untuk paspor yang sangat mahal pada zaman itu. Pada tahun 1912 Perserikatan Muhammadiyah yang didirikan oleh KH. Ahmad Dahlan mendirikan

²Indonesia-Netherlands Cooperation in Islamic Studies (INIS). *Indonesia dan Haji*(Jakarta:INIS, 2007), h.3

³Fitra Jaya., Jurnal “*Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012*”. Jurnal Ekonomin dan Keuangan Vol. 1 No. 11

⁴Indonesia-Netherlands Cooperation in Islamic Studies (INIS). *Indonesia dan Haji*(Jakarta:INIS, 2007), h.5.

Bagian Penolong Haji yang diketuai oleh KH. M. Sudjak, dan inilah merupakan perintis dan mengilhami adanya Direktorat Urusan Haji. Pada tahun 1922 Volksraad mengadakan perubahan dalam ordinasi haji yang dikenal dengan Pilgrim Ordinasinya 1922 yang menyebutkan bahwa bangsa pribumi dapat mengusahakan pengangkutan calon haji.⁵ Melalui proses yang panjang hingga saat ini proses pelaksanaan haji telah dikelola oleh pihak pemerintah maupun swasta yang telah memenuhi syarat perizinan pemberangkatan.

Adanya Kementerian Agama yang didirikan pada tanggal 3 Januari 1946 mengambil alih tugas-tugas keagamaan yang semula berada pada beberapa kementerian yaitu Kementerian Dalam Negeri. Hingga saat ini kementerian agama sebagai sebuah lembaga yang bertugas untuk “mengatur” pelayanan kehidupan beragama dalam hal ini tidak lepas termasuk dalam aspek ibadah umat muslim yakni haji. Berdasarkan Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Tentang Ibadah Haji menjelaskan bahwa “tujuan dari penyelenggaraan haji oleh pemerintah ialah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji agar dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan agama Islam”.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan public, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan public yang professional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan

⁵ Fitra Jaya., “Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012”. Jurnal Ekonomis dan Keuangan Vol. 1 No. 11

kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Akan tetapi, pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.⁶

Sebagai organisasi, Kementerian Agama pada dasarnya memiliki daya untuk menciptakan apa yang disebut dengan *consumer surplus*,⁷ yaitu kepuasan yang dicapai atau dirasakan konsumen (dalam hal ini calon/jemaah) melebihi harga yang bersedia dibayar oleh konsumen. Hal ini memberikan indikasi bahwa semakin tinggi tingkat *consumer surplus* suatu organisasi, semakin tinggi pula daya tahan hidup organisasi bersangkutan, karena semakin dipercaya dan dibutuhkan konsumen.

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak lepas dari kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan. Peningkatan kepuasan pelanggan terdapat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Disebutkan bahwa IKM merupakan data informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

⁶ Zainal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung,:Pustaka Setia,2015), h. 79.

⁷ J. Winardi: *Manajemen Perilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Prenada Media, Jakarta, 2004, h. 65 dalam Ibid., h. 11.

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan, dari aparaturnya penyelenggara dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya.⁸

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 yang juga dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan dengan menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai semakin bervariasinya profil jemaah haji dalam beberapa tahun terakhir ini. Latar belakang jemaah haji selama ini sebagian besar (lebih dari 60 %), berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendapatan rendah, mulai menurun sedangkan dari kalangan masyarakat kota seperti; tokoh-tokoh penting, pegawai negeri maupun swasta, militer, pengusaha dan intelektual, mulai meningkat dalam menunaikan ibadah haji. Angka statistik menunjukkan terdapat

⁸ Zainal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, h. 124.

peningkatan jumlah jemaah haji berasal dari perkotaan dengan tingkat pendidikan tinggi.⁹

Kemenag kota Banjarmasin merupakan salah satu penyelenggara pemerintah dengan jumlah pendaftar serta keberangkatan terbanyak dibandingkan dengan kementerian kota/kabupaten lain di Kalimantan Selatan, yakni sebanyak 757 jemaah, hal ini menjadi sebuah tantangan bagi Kemenag kota Banjarmasin, apakah jemaah sudah merasakan kesesuaian antara harapan dengan kebutuhan pelayan yang diberikan oleh pihak penyelenggara selama proses dari mulai pendaftaran, pembinaan hingga keberangkatan serta kepulangan. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Gap Analysis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017 M”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, masalah yang akan diteliti secara umum ialah bagaimana tingkat kepuasan jemaah terhadap kualitas pelayanan haji (dimensi kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, empati/*empathy*, bukti fisik/*tangible*, dan jaminan/*assurance*) di Kementerian Agama kota Banjarmasin tahun 1438 H/2017 M menggunakan *gap analysis* ?.

⁹ Ahmad Didjam, Alatief Hanan, *Manajemen Haji, Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers*, Zikrul Hakim, Jakarta, 200, h. III. dalam Abdul Aziz (ed), *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta, Puslitbang Depag RI, 2007), h. 2.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan jemaah haji Kota Banjarmasin berdasarkan kualitas pelayanan (dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) di Kementerian Agama kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017 M menggunakan *gap analysis*.

D. Hipotesis Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah maka tujuan penelitian ini untuk membuktikan hipotesis. Dalam penelitian ini, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

Ho : Tidak ada perbedaan signifikan antara *importance* dan *performance* terhadap pelayanan haji di Kemenag kota Banjarmasin.

H1 : Terdapat perbedaan signifikan antara *importance* dan *performance* terhadap pelayanan haji di Kemenag kota Banjarmasin.

E. Signifikansi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat diperoleh beberapa manfaat;

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi keilmuan Manajemen Dakwah, khususnya dalam kajian bidang manajemen pelayanan ibadah haji dan umroh

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan mengaplikasikan ilmu yang sudah didapatkan dalam perkuliahan terkait manajemen serta penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

b. Bagi Lembaga/Organisasi

1. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
2. Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi instansi/organisasi guna melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan (jemaah haji).

F. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan terkait judul penelitian ini, yaitu :

1. *Gap Analysis*

Gap analysis berasal dari dua kata yaitu *gap* dan *analysis*, *gap* berasal dari bahasa Inggris yang berarti celah, jurang pemisah, renggang, kekosongan, lembah, lowongan¹⁰ dan *analysis* berasal dari bahasa Greek (Yunani), terdiri dari kata “*ana*” dan “*lysis*“.¹¹ *ana* artinya atas (*above*), *lysis* artinya memecahkan atau menghancurkan.

Secara difinitif ialah:

¹⁰ Kamiso, Kamus Lengkap 700 Triliyun, (Surabaya:Mitra Pelajar), h. 130.

¹¹ Nanang Supriyono, “*Analisis, Validitas dan Reliabilitas Data*”, h.1. (Online) tersedia di https://afidburhanuddin.files.wordpress.com/2012/05/analisis-validitas-dan-reliabilitas-data_nanang_oke.pdf. Diakses tanggal 6 November 2017

”Analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elements and structure” Ian Dey (1995: 30).

Gap analysis merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja dari instansi pemerintahan, khususnya dalam upaya penyediaan pelayanan terhadap hal layak umum.¹²

Dari uraian tersebut *Gap Analysis* yang peneliti maksud ialah sebagai alat yang digunakan dalam menganalisis tingkat kepuasan jemaah dengan menguji apakah ada kesenjangan atau perbedaan antara *importance* dan *performance* di dalam variabel yang diteliti terkait dengan pelayanan jemaah haji.

2. Tingkat

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI). Tingkat adalah susunan yang berlapis lapis atau berlenggek-lenggek seperti lenggek rumah, tumpuan pada tangga (jenjang).¹³

Tingkat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah susunan atau jenjang kepuasan jemaah berdasarkan dimensi yang akan diteliti yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), dan jaminan (*assurance*)

3. Kepuasan Jemaah

¹² “Review Model Evaluasi Gap Analysis (Online) tersedia di <http://erwinallomboky.blogspot.co.id/2013/06/review-model-evaluasi-gap-analysis.html>. diakses tanggal 8 September 2017

¹³ (Online) tersedia di <https://kbbi.web.id/tingkat> diakses pada 17 Mei 2018

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaian dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.¹⁴ jemaah adalah kumpulan atau rombongan orang beribadah, orang banyak, publik.¹⁵

Berdasarkan pengertian tersebut maka kepuasan jemaah yang peneliti maksud ialah persepsi jemaah terhadap keseluruhan kualitas berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh jemaah haji berdasarkan *gap analysis*. Apabila harapan terpenuhi maka pelayanan haji akan dirasakan memuaskan sedangkan apabila harapan tidak terpenuhi maka pelayanan jemaah haji dinilai tidak memuaskan, dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan haji yang dirasakan sangat memuaskan.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) Kualitas adalah tingkatan baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf. Adapun pelayanan merupakan suatu aktifitas yang terjadi dalam interaksi antara *customer* dan penyedia pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan atau memberikan solusi bagi permasalahan *customer*¹⁶.

¹⁴ Philip Kotler, dkk. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku 1*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1999), h. 50.

¹⁵(Online) Tersedia di <https://kbbi.web.id/jemaah> diakses pada 8 September 2017.

¹⁶ Budi T Assor, *Membangun Pola Pikir dan Sikap Melayani Pada Diri Pramuwisata*, disampaikan pada Pelatihan Dasar SDM Kepariwisata Bagi Masyarakat, 25 Mei 2017.

Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu dengan sesuai ekspektasi pelanggan.¹⁷

Berdasarkan pengertian tersebut maka kualitas pelayanan yang dimaksud adalah ukuran baik buruknya tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kemenag kota Banjarmasin terhadap kebutuhan yang diperlukan dalam pelaksanaan ibadah haji jemaah berdasarkan model SERVQUAL (*service quality*) yakni meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), dan jaminan (*assurance*).

5. Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017

Penelitian ini dilakukan pada jemaah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama kota Banjarmasin periode 2017/1438 H.

Berdasarkan istilah-istilah diatas, maka dapat dirumuskan bahwa penelitian dengan judul “**Gap Analysis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438 H/2017 M**” adalah penelitian untuk mengetahui kepuasan jemaah dengan cara menganalisis apakah terdapat perbedaan signifikan antara *importance* yang diharapkan dengan *performance* yang diterima oleh jemaah dalam pelayanan haji dilingkup dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati

¹⁷ J.S. Badudi dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 781-782, dikutip dalam Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), h.2.

(*empathy*), bukti fisik (*tangible*), dan jaminan (*assurance*) yang diberikan Kemeterian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438H/2017 M.

G. Penelitian Terdahulu

1. Ade Lutfiani, “**Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Tahun 2010 Terhadap Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Mujahidin-Pamulang**”. Skripsi mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah 2011 berisi tentang tingkat kepuasan Jemaah terhadap pelayan yang diberikan oleh KBIH Al-Mujahidin-Pamulang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan hasil penyajian deskriptif. Hal ini serupa dengan penelitian yakni tentang kepuasan jemaah namun metode yang peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 50 responden 78 % jemaah merasa puas terhadap pelayanan KBIH Al-Mujahidin.
2. Rohana Faridah. “**Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonommi Indonesia dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nasional di Banjarmasin**” Tesis mahasiswa Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penelitian ini membahas tentang persepsi mahasiswa STIEI dan persepsi mahasiswa mahasiswa STIENAS di Banjarmasin terhadap kualitas jasa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi masing-masing dan menganalisis perbedaan kinerja antara STIEI dan STIENAS dalam

memberikan kualitas jasanya.. Penelitian ini mempunyai kesamaan dalam teknik analisis data menggunakan *Performance Importance Model (Gap Analysis)*. Perbedaan terletak pada alat uji hipotesis, penelitian ini menggunakan uji beda dua sampel bebas Mann Whitney, sedangkan penelitian saya menggunakan uji beda satu sampel Wilcoxon. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa secara umum persepsi mahasiswa terhadap atribut-atribut yang dipertimbangkan sebagai kualitas jasa pada STIEI dan STIENAS adalah negatif karena secara keseluruhan rata-rata tingkat kepentingannya lebih besar dari rata-rata tingkat kinerjanya.

3. Fridolin Gratio P. Raya Ola, dkk. “**Metode Kuantitatif Importance-Performance Analysis Kantin MEP UGM**”. Penelitian para mahasiswa Magister Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Tahun 2015. Penelitian ini membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di kantin MEP UGM yang merupakan salah satu fasilitas yang disediakan kampus, penelitian ini mempunyai kesamaan dengan yang ingin peneliti lakukan yaitu metode analisis yang digunakan untuk menilai kinerja adalah *Importance-Performance Analysis (Gap Analysis)*. Perbedaannya penelitian saya membahas kepuasan Jemaah terhadap pelayanan haji sedangkan penelitian ini membahas pelayanan kantin. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa berdasarkan ranking skor kepuasan pelanggan kantin MEP UGM menunjukkan bahwa konsumen tidak puas terhadap tingkat

harga menu yang ada di kantin MEP UGM sehingga pengelola perlu meninjau ulang harga menu.

4. Fitra Jaya, “**Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012**”. Penelitian yang dimuat dalam Jurnal Ekonomin dan Keuangan Vol. 1 No. 11. Penelitian ini mempunyai kesamaan dengan yang saya teliti yakni membahas tentang analisis kepuasan jemaah haji, perbedaannya penelitian ini menggunakan dua metode yaitu metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) dan IPA (*Important-Performance Analysis*) sedangkan penelitian saya fokus kepada metode IPA Berdasarkan pengujian dengan menggunakan metode CSI, hasilnya jemaah haji kota medan tahun 2012 sangat puas terhadap kinerja pelayanan asrama haji medan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Customer Statification Index* (CSI) sebesar 70,7%. Berdasarkan analisis dengan metode IPA, terdapat 12 (dua belas) atribut pelayanan yang masuk kedalam prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa atribut – atribut tersebut dianggap kurang baik dalam kinerjanya oleh jemaah haji. Hal ini karena atribut – atribut tersebut dianggap sangat penting namun pelaksanaannya masih dirasakan kurang oleh jemaah.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan

BAB II KAJIAN TEORI

Bagian ini berisi landasan teoritis berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti serta model konseptual penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini terdiri dari rancangan/ desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji coba alat ukur dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat hasil penelitian, pembahasan serta uraian analisis terhadap variabel yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Bagian ini terdiri dari simpulan atas hasil analisis sesuai dengan tujuan penelitian serta saran-saran yang berhubungan dengan penelitian, sebagai masukan bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan.