

## ABSTRAK

**Zainu Rasyad.** 210104030129. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)*. Pembimbing I: Raden Yani Gusriani, SE., MM dan Pembimbing II: Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Sarjana UIN Antasari Banjarmasin. 2025

**Kata Kunci:** Kepuasan Jemaah Haji, Kualitas Pelayanan, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji tahun 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran asrama haji sebagai titik awal pelayanan terhadap jemaah sebelum keberangkatan ke tanah suci. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 jemaah haji yang diberangkatkan melalui embarkasi Banjarmasin. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji, dengan dimensi *empathy* (empati) memiliki pengaruh paling dominan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di asrama haji, khususnya dalam hal empati, dapat meningkatkan kepuasan jemaah secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola asrama haji dalam upaya peningkatan mutu layanan menjelang keberangkatan ibadah haji.

Kelima variabel bebas, yaitu wujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas wujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan, maka tingkat kepuasan jemaah haji 2024 di Asrama Haji tersebut juga akan semakin meningkat.