

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi panggilan Allah Swt dan mencari keridhaan-Nya semata, para jemaah haji yang melaksanakan ibadah haji mengunjungi Baitullah (Ka'bah) dan melakukan berbagai amalan, seperti sa'i, tawaf di Ka'bah, mabid di Muzdalifah dan Mina, serta wukuf di arafah.¹ Salah satu ritual keagamaan yang rutin dilaksanakan setahun sekali adalah ibadah haji. Salah satu bentuk ibadah yang paling menyita waktu, menguras tenaga fisik dan mental. Ilmu, waktu, uang, kesehatan jasmani dan rohani, keselamatan, transportasi, dan faktor-faktor lainnya semuanya terkait dengan pengabdian kepada Nabi Ibrahim. Seperti diketahui, ibadah haji merupakan ibadah tahunan yang hanya diperuntukkan bagi mereka yang melakukannya.

Al-Qur'an Surat Ali Imran (3): 97 menjelaskan tentang kepastian syarat-syarat melaksanakan ibadah haji:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “ Di dalamnya terdapat petunjuk yang jelas, termasuk kedudukan Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) maka ia akan

¹ Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, “Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah,” Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023.

selamat, dan menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban manusia kepada Allah, khususnya bagi mereka yang mungkin pergi ke Baitullah. Barangsiapa yang berkhianat (kewajiban haji), maka Allah Maha Kaya (tidak membutuhkan apa pun) di alam semesta”²

Lebih jauh, Allah Swt telah menjanjikan bahwa haji yang mabrur akan diganjar dengan surga, sehingga haji merupakan bentuk pengabdian yang sangat unik. Lebih jauh, telah ditetapkan bahwa haji, yang hanya boleh dilakukan sekali seumur hidup, merupakan rukun Islam terakhir untuk mencapai kesempurnaan.

Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam. Menurut Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), hingga Juni 2024, sebanyak 245,93 juta penduduk Indonesia telah memeluk agama Islam. Jumlah tersebut setara dengan 87,08% dari total penduduk Indonesia, sehingga menempatkannya di antara negara-negara berpenduduk Muslim terbanyak di dunia. Ibadah haji yang dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah merupakan salah satu prasyarat bagi umat Islam untuk menunaikan ibadah haji. Jumlah tersebut setara dengan 87,08% dari total penduduk Indonesia, sehingga menempatkannya di antara negara-negara berpenduduk Muslim terbanyak di dunia.³

Lamanya daftar tunggu keberangkatan haji di Indonesia disebabkan oleh terbatasnya kuota jemaah haji, meskipun pemerintah setiap tahunnya terus berupaya melakukan penambahan kuota. Meskipun jumlah pendaftar

² Qur'an Kemenag

³ Rizza Insan Nabil, “Asrama Haji Sub Embarkasi Di Jember” (UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN,” 2021).

haji yang terus meningkat membuat waktu tunggu tetap panjang. Penambahan kuota ini dapat dilihat dalam data beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2016, kuota jemaah haji Indonesia sebanyak 168.800 orang. Kemudian, pada tahun 2017 terjadi peningkatan signifikan dengan penambahan 52.200 jemaah, sehingga total kuota mencapai 221.000 orang. Terbaru, pada tahun 2024, kuota jemaah haji kembali mengalami peningkatan sebesar 10.000, sehingga totalnya menjadi 241.000 jemaah. Sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1. 1 Kuota Jemaah Haji Embarkasi Banjarmasin

No	Tahun	Jemaah	Peningkatan dari tahun sebelumnya
1.	2016	168.800	-
2.	2017	221.000	52.200
3.	2018	221.000	-
4.	2019	221.000	-
5.	2020	221.000	-
6.	2021	221.000	-
7.	2022	221.000	-
8.	2023	221.000	-
9.	2024	241.000	10.000

Dalam hal peningkatan Kuota haji ini tidak diimbangi dengan penambahan jumlah petugas haji, tahun 2023 tercatat petugas haji sebesar 4.600 orang dengan jemaah haji 221.000, sedangkan tahun 2024 petugas

haji mengalami pengurangan personel sejumlah 2.000 orang. Dengan kasus tersebut memungkinkan pelayanan yang diberikan mengalami penurunan.⁴

Penyelenggara haji dan umrah wajib memberikan dukungan, perawatan, dan keamanan terbaik kepada jemaah agar mereka dapat menuntaskan ibadah haji dengan aman, nyaman, dan sesuai dengan syariat Islam. Merupakan kewajiban penyelenggara haji dan umrah untuk melayani jemaah dengan baik dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan aspirasi mereka.

Secara tidak langsung, hal tersebut dapat memuaskan jemaah jika layanan dinilai sesuai dengan harapan mereka; jika harapan jemaah tidak terpenuhi, layanan dianggap tidak memuaskan; dan jika harapan jemaah terlampaui, layanan dianggap sangat memuaskan. Oleh karena itu, kemampuan untuk memuaskan calon jemaah haji dengan fasilitas berkualitas tinggi merupakan hal yang menentukan strategi keberhasilan yang digunakan oleh penyelenggara haji dan umrah.

Secara umum, layanan didefinisikan sebagai kepemilikan teknik atau sistem yang memudahkan penggunaan fasilitas lembaga dan memperoleh informasi. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemudahan teknologi, penyelesaian keluhan, dan kualitas layanan.⁵

⁴ Rafrianika, "Kualitas Pelayanan Pada Upt Asrama Haji Embarkasi Bekasi," *Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta* 3, no. 1 (2022): 123–33, <https://doi.org/10.53800/wawasan.v3i1.112>.

⁵ Nunuk Herawati and Murni Sulistyowati, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo," *Excellent* 6, no. 2 (2019): 99–113.

Zeithaml menegaskan bahwa lima unsur mutu layanan berwujud, kepastian, daya tanggap, dan empati harus menjadi fondasi. Sementara itu, memiliki staf yang profesional, sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal sampai akhir, mampu melayani jemaah dengan baik, memiliki kemampuan berkomunikasi yang jelas, dan mampu menumbuhkan rasa percaya jemaah merupakan kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan mereka.⁶ Berdasarkan hasil wawancara penelitian terdahulu, jumlah jemaah haji yang semakin meningkat, sehingga industri penyelenggaraan haji berpotensi meningkatkan pelayanan dan kepuasan jemaah. Demi kenyamanan jemaah haji, pemerintah menyediakan Asrama Haji sebagai salah satu fasilitas penyelenggaraan.

Asrama Haji Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah berfungsi sebagai unit pelayanan persiapan kunjungan haji. Asrama haji memiliki fungsi yang sangat penting, yaitu untuk mengakomodasi prosedur kepabeanan, keimigrasian, dan karantina (CIQ) dalam rangka persiapan keberangkatan jemaah haji. Asrama haji berfungsi untuk mempersiapkan jemaah haji dalam menghadapi perjalanan haji yang berat, sehingga dapat meningkatkan kesehatan fisik dan mental mereka. Setelah

⁶ Achmad Supriyanto, Bambang Budi Wiyono, and Burhanuddin Burhanuddin, "Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers," *Cogent Business and Management* 8, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.

menunaikan ibadah haji, asrama haji berfungsi sebagai tempat reservasi bagi mereka yang akan kembali ke berbagai daerah asal.

Sebagaimana penelitian serupa yang dilakukan oleh Nawal Ika Susanti, Nurul Inayah, dan Nonik Hidayah di IAI Darussalam Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan jemaah haji (Y) pengguna jasa KBIH Darussalam Kabupaten Banyumas dengan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh sebesar 42,3% terhadap kepuasan jemaah haji di KBIH Darussalam.⁷ Dan penelitian oleh Dinda Gita Pradana, Syamsuddin R, dan Nur Hilal di Palu Sulawesi Tengah ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan Jemaah Haji Babussalam Palu.⁸ Serta penelitian oleh Zulkifli di Riau Pekanbaru ditemukan hasil ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.⁹

Berdasarkan uraian di atas, dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan maka meningkat pula kepuasan yang didapat oleh jemaah haji. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih

⁷ Susanti, Inayah, and Hidayah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji KBIH Darussalam."

⁸ Dinda Gita Pradana, Syamsuddin R, and Nur Hilal, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Pada Yayasan Kbihi Babussalam Palu," *Jurnal Kolaboratif Sains* 6, no. 7 (2023): 789–95.

⁹ Zulkifli, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru," *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2020): 1–9.

dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024
(Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin).

B. Rumusan Masalah

Rumusan pertanyaan penelitian berikut dapat dibuat berdasarkan uraian latar belakang yang diberikan di atas:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah Haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah Haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah Haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah Haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan Solusi jangka pendek untuk masalah penelitian disampaikan dalam frasa deklaratif. Berikut ini adalah hipotesis penelitian:

H_0 : Kualitas pelayanan (X) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji 2024 (Y) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

H_a : Kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji 2024 (Y) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

E. Signifikansi Penelitian

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan bermanfaat dari sudut pandang teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Diharapkan studi ini bisa membantu meningkatkan kepuasan pelayanan calon jemaah haji dalam rangka memperoleh informasi dan pemahaman yang dibutuhkan dalam melengkapi UPT. Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan bisa memberikan informasi yang lebih rinci untuk menambah wawasan dan pemahaman tentang industri perjalanan haji, khususnya kajian manajemen pemasaran.

b. Bagi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang berharga bagi pilihan-pilihan di masa mendatang terkait dampak kualitas layanan terhadap jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

c. Bagi Kalangan Akademis

Diharapkan mahasiswa dan pihak terkait lainnya dapat memperoleh manfaat dari temuan penelitian ini tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji di UPT Asrama Haji Banjarmasin.

F. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Menurut KBBI, derajat kebaikan atau keburukan sesuatu adalah kualitasnya. Secara umum, kata "kualitas" mengacu pada seberapa baik atau buruknya sesuatu dalam subjek tertentu.¹⁰ Menurut Wijaya, pelanggan menentukan kualitas, artinya kualitas ditentukan oleh pengalaman nyata pelanggan atau pengguna barang atau jasa yang dievaluasi sesuai dengan standar tersebut.¹¹ Campuran atribut suatu produk yang menunjukkan kapasitasnya untuk memuaskan tuntutan konsumen secara eksplisit maupun implisit, baik saat ini maupun di masa mendatang, adalah kualitas, menurut Tampubolon.¹²

Menurut Kotler, karena tidak berwujud dan tidak mentransfer kepemilikan, tindakan atau aktivitas apa pun yang dapat dilakukan oleh satu orang untuk orang lain dianggap sebagai layanan.¹³ Menurut Zethaml dalam Laksana, Kualitas pelayanan diartikan dengan: *"The degree to which customers' perceptions differ from their expectations or*

¹⁰ "Kamus Besar Bahasa Indonesia," 2025, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

¹¹ Wijaya and Tony, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Kano* (PT. Indeks, 2011).

¹² Tampubolon, "Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya," *UMSIDA PRESS*, 2010.

¹³ P. d. Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Ke-12 Jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 2018).

desires”. Menurut pernyataan berikut, perbedaan yang cukup besar antara persepsi dan harapan atau keinginan konsumen mencerminkan kualitas layanan yang mereka dapatkan.¹⁴

Dasar kualitas layanan adalah Perbandingan dua faktor utama: persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka dapatkan dan harapan mereka.¹⁵ Seseorang dapat dikatakan memiliki kualitas layanan yang tinggi apabila kenyataan yang ada melebihi harapan, dan sebaliknya. Kualitas layanan, menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani, adalah sejauh mana layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapannya.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Denni Arlia, Patrick van Eschb dan Scott Weaven sampai pada kesimpulan bahwa SERVQUAL (*Service Quality*) mempunyai lima aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, diantaranya:

- a. Berwujud (*tangible*), seperti gedung, mesin, staf, dan saluran komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, benar, dan memadai.

¹⁴ Fajar Dyah Dwi Yulastuti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KbiH Mandiri Tahun 2016-2019)” (IAIN Surakarta, 2020).

¹⁵ Yulastuti.

- c. Daya tanggap (*receptivity*), hal ini menunjukkan kesiapan anggota staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
- d. Jaminan (*assurance*), yang mengacu pada bagaimana perilaku staf dapat membangun kepercayaan klien terhadap bisnis dan memberikan klien rasa aman.
- e. Empati (*empathy*), ini melibatkan kemudahan mengembangkan koneksi, komunikasi yang baik, perhatian yang dipersonalisasi, dan pengetahuan tentang kebutuhan setiap klien.¹⁶

3. Kepuasan

Tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang saat membandingkan kinerja atau hasil yang mereka dapatkan dengan harapan mereka disebut kepuasan pelanggan. Jika kinerja mereka tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat senang.¹⁷

G. Penelitian Terdahulu

Kajian pada proposal skripsi ini akan diperluas karena terdapat berbagai karya ilmiah dari jurnal dan skripsi tahun-tahun sebelumnya yang

¹⁶ Denni Arli, Patrick van Esch, and Scott Weaven, "The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction, Loyalty, and Intention to Use Online Food Delivery Services," *Journal of Promotion Management* 30, no. 7 (2024): 1159–88, <https://doi.org/10.1080/10496491.2024.2372858>.

¹⁷ Kotler, Philip, and Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: alih bahasa Bob Sabran, 2009).

membahas topik serupa. Penelitian berikut ini dilakukan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dirujuk:

1. Penelitian dari Fajar Dyah Dwi Yuliasuti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji (Studi Kasus KBIH MANDIRI Tahun 2016-2019)”** program studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta 2020. Sumber data primer dan metodologi kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data primer berasal dari sumber yang menyediakan informasi langsung kepada pengumpul data. Angka layanan dan kepuasan menjadi sumber data utama penelitian ini. Dengan memberikan survei yang dibuat oleh peneliti, data utama disumbangkan oleh jemaah haji, sedangkan informasi lebih lanjut dihimpun melalui pencatatan dan observasi di KBIH Mandiri Surakarta. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah 346 orang jemaah haji yang menunaikan ibadah haji di KBIH Mandiri tahun 2016-2019. Sampel sebanyak 78 responden diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan metode Slovin untuk mendeteksi non-probability sampling. Temuan studi membuktikan jika variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji, dengan nilai $10,165 > 1,99$ dan $p\text{-value} < 0,05$.¹⁸

¹⁸ Yuliasuti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji (Studi Kasus Kbih Mandiri Tahun 2016-2019).”

2. Penelitian dari Nawal Ika Susanti, Nurul Inayah, Nonik Hidayah dengan judul **“Pengaruhh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji KBIH Darrusslam”** dari IAI Darusssalam Banyuwangi. Tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Jumlah jemaah haji terus meningkat selama lima tahun terakhir, namun pada tahun 2019 KBIH Darussalam kembali mengalami peningkatan, meskipun tidak signifikan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan metode kuantitatif. Target demografi penelitian ini adalah 245 orang jemaah haji yang berkunjung ke KBIH Darussalam Blokagung pada tahun 2018 dan 2019. Sampel penelitian ini berjumlah 37 orang. Menurut Arikunto, pengambilan sampel dapat dilakukan dengan 10-15%. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel acak proporsional, peneliti mengambil sampel sebesar 15% dari populasi dan menemukan bahwa jumlah jemaah haji adalah 37 orang. Jumlah jemaah haji pada tahun 2018 adalah 16 orang, dan pada tahun 2019 jumlah jemaah haji adalah 21 orang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pengujian sebelumnya telah menunjukkan validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Temuan studi membuktikan jika fasilitas (X2) dan kualitas layanan (X1) berpengaruh positif

secara simultan dan parsial terhadap kepuasan jemaah haji (Y) sebesar 0,423. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan jemaah haji di KBIH Darussalam dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan.¹⁹

3. Penelitian dari Zulkifli dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”** Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR) Pekanbaru 2020. Masyarakat mengeluhkan penanganan surat rekomendasi umrah oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, serta minimnya informasi daftar haji yang mengakibatkan jemaah terus menerus tidak memenuhi standar. Selain itu, jaringan Siskohat di Indonesia sering terputus, sehingga jemaah harus menunggu lama dan terus menerus mengambil sidik jari dan foto. Baik sumber data primer maupun sekunder digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan prosedur pengambilan sampel acak untuk mengumpulkan data. Pendekatan yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Proses perhitungan menggunakan SPSS for Windows versi 23, sedangkan analisis data memakai analisis regresi linier dasar. Sampel penelitian berjumlah sembilan puluh

¹⁹ Susanti, Inayah, and Hidayah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Darussalam.”

satu orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh layanan.²⁰

4. Penelitian dari Dinda Gita Pradana, Syamsuddin R, dan Nur Hilal dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji pada Yayasan KBIH Babussalam Palu”** dari Universitas Abdul Aziz Lamadjido. Dengan menggunakan sampel jemaah haji yang terdaftar di Yayasan KBIH Babussalam Palu, penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan jemaah haji Babussalam Palu, kualitas layanan, dan komunikasi interpersonal termasuk dalam kategori "sangat baik". Kepuasan jemaah haji Babussalam Palu meningkat secara signifikan melalui komunikasi interpersonal dan layanan prima secara bersamaan. Kepuasan jemaah haji Babussalam Palu meningkat secara signifikan melalui hubungan interpersonal. Kepuasan jemaah haji Babussalam Palu meningkat secara signifikan melalui layanan bermutu tinggi.²¹

²⁰ Zulkifli, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.”

²¹ Pradana, R, and Hilal, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan Kbiu Babussalam Palu.”