

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Disusun oleh:

RISALATUL AZIZAH

NIM 10240073

Pembimbing:

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag, M.Si

NIP 19741025 199803 2 001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/ 1541 /2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Risalatul Azizah
NIM/Jurusan : 10240073/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 7 Agustus 2014
Nilai Munaqasyah : 90,2 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.

NIP 19741025 199803 2 001

Penguji II,



Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Penguji III,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

Yogyakarta, 29 Agustus 2014

Dekan,


Dr. H. Waryono, M.Ag.
NIP 19701010 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281
email: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Risalatul azizah
NIM : 10240073
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
(KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Jurusan/ Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Juli 2014



Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Muhammad Rasjid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag.,M.Si.
NIP. 19741025 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risalatul Azizah
NIM : 10240073
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014) adalah karya pribadi dan sepanjang pengetahuan peneliti tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti.

Yogyakarta, 22 Juli 2014
Yang menyatakan,

Risalatul Azizah
10240073

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan untuk Kedua Orang Tua Saya dan
untuk Almamaterku Tercinta Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas
Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta

MOTTO

Allah SWT akan Mengabulkan Doa-Doa
Hamba-Nya yang Mau Meminta



ABSTRAK

Risalatul Azizah, 10240073 dengan judul *skripsi* “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta)”.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data obyektif dari lapangan dan menggunakan model matematika dan statistik dalam pengolahannya. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan observasi, dokumentasi dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dan kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas. Analisis yang digunakan yaitu analisis uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, linieritas dan analisis regresi sederhana.

Peneliti mengadopsi judul dari penelitian-penelitian sebelumnya, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada perbedaan lembaga yang diteliti. Disini peneliti menggunakan jamaah umroh KBIH Hasuna Tour Yogyakarta untuk diteliti.

Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan t hitung 70,4% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi r *square*, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Keyword kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف المرسلين وخاتم النبيين
وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين أجمعين .

Puji syukur kepada Allah, Dzat yang maha menciptakan dan maha pemilik kebenaran yang hakiki. Kekasih Allah, nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari zaman jahiliyyah menuju zaman islamiyah, sholawat serta salam semoga terlimpah curahkan untukmu wahai junjungan dan *uswatun khasanah* kami.

Setelah melalui perjalanan, perjuangan, halangan dan rintangan telah peneliti lalui, akhirnya skripsi yang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”** (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014) mampu diselesaikan oleh peneliti. Skripsi ini disusun untuk menambah ilmu pengetahuan dan dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Dr. H. Waryono. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta para staf yang telah memberikan pelayanan akademik selama peneliti kuliah.
3. Drs. Muhammad Rasjid Ridla., M.Si, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Ahmad Muhammad, M.Ag. Selaku Pembimbing Akademik Manajemen Dakwah kelas C.
5. Ibu Hj. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag, M.Si selaku pembimbing penulisan tugas akhir ini, yang dengan sabar memberikan waktu luang, pengarahan, saran, memberikan nasehat dan canda dalam berbagai permasalahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan optimal.
6. Bapak dan Ibu Dosen, staf dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas segala ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.
7. Dua sosok yang takkan mungkin dapat terbalaskan jasanya, kepada Bapak Masyhudi dan Ibu Siti Munawaroh yang dengan ikhlas selalu mendoakan anaknya, tetap tenang dan tegar ketika anakmu ini mengeluh. Terima kasih atas dukungan moril dan materiilnya. Saya berjanji akan membahagiakan dan membuat kalian bangga. Terima kasih juga adik-adikku, Ahmad Nashoikhus Asfiyak dan Nginayatun Nasikhah yang dengan keceriaan dan kekonyolannya selalu memberikan tawa kepada peneliti.

8. Pimpinan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta Bapak Sunardi Syahuri Hadi Siswoyo, Bapak Ahmad Fuad, para karyawan, Ustadz Agus, Bapak dan Ibu Nur Syahid, mbak Atun, mbak Sri, mbak Desi, mbak Faiz, mas Adi, mas Arifin, serta karyawan KBIH Bina Umat Mas Aap dan mas sobirin terima kasih atas bantuannya dalam kegiatan penelitian ini.
9. Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta Bapak K.H Munir Syafa'at beserta Ibu Hj. Barokah Nawawi, terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya mengayomi kami.
10. Gank terbesar se fakultas dakwah (walaupun tidak ada yang mengakui) Kura-kura Ngesot Johan as gaplek, Ekok, Ropik si Al, Dita Ndut, Inug, tidak lupa mas Arif terima kasih atas kebersamaan ini, semoga kesuksesan ada dalam genggaman kita.,dan Dinar Apriliana, ingat awal kita ke Yogyakarta, sekarang perjuangan itu membuahkan hasil.
11. Teman-teman satu almamater di pondok pesantren Nurul Ummah Putri, Dekssan, Upik, Teman-teman Diniyah, khususon ilaa bunda-bunda ceria, suka duka kita jalani bersama, terima kasih atas semua dukungannya.
12. Teman-teman satu jurusan Manajemen Dakwah, Anwar, Navis, Oni, Uzi, Reno, farid, Arif, Apipeh, Kholip, dan tean-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, KKN UIN 80 GK 60 Karang Tengah, Giricahyo, Purwosari, Gunung Kidul, Lutpi, Nunah, Wahyu, Zharfan, Pak Opik, Erza, Mas Budi, Yuli, Tanti, Dwi, Tyas, terima kasih atas kebersamaan selama 2 bulan mengabdikan pada masyarakat dan teman-teman satu seperjuangan Odam,

Dian, Nurul, susah senang kita jalani, memang begitu adanya, kesabaran pasti membuahkan hasil.

13. Serta ucapan terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini baik secara moral, material, dan doa yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak tersebut, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian semua serta mendapatkan rahmat dan karunianya. Hanya terima kasih yang dapat peneliti ucapkan.

Yogyakarta, 22 Juli 2014
Peneliti,

Risalatul Azizah
NIM. 10240073

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xv
BAB I PEDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Tinjauan Pustaka	9
G. Kerangka Teori.....	12
1. Tinjauan Tentang Umrah.....	12
2. Tinjauan Tentang Penyelenggara Ibadah Umrah	13
3. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	14
4. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan	17
5. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
H. Hipotesis	24

I.	Metode Penelitian	24
1.	Populasi dan sampel	24
2.	Variabel dan Definisi Operasional	26
3.	Metode Pengumpulan Data	29
4.	Metode dan Pendekatan Analisis Data	32
J.	Sistematika Pembahasan	36
BAB II	GAMABARAN UMUM KBIH Hasuna Tour Yogyakarta.....	37
A.	Sejarah Berdirinya KBIH Hasuna Tour Yogyakarta.....	37
B.	Kewajiban Penyelenggara Ibadah Umrah	39
C.	Landasan Hukum KBIH Hasuna Tour Yogyakarta.....	41
D.	Visi dan Misi KBIH Hasuna Tour Yogyakarta	41
E.	Program Ibadah Umroh Tahun 2014	42
F.	Persyaratan Calon Jamaah Umroh KBIH Hasuna Tour	42
G.	Pembayaran	44
H.	Fasilitas-Fasilitas Program Ibadah Umroh Hasuna Tour Yogyakarta	45
I.	Struktur Organisasi PT Citra Wisata Dunia	50
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	47
A.	Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	52
1.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
a.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
b.	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
2.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
a.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
b.	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
B.	Analisis Deskriptif	57
1.	Deskripsi Responden.....	58
a.	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendidikan.....	59
b.	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia	60

c. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	61
d. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin...	62
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
a. Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
b. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64
C. Analisis Uji Statistik.....	65
1. Uji Asumsi.....	65
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Linieritas.....	66
c. Uji Hipotesis.....	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
1. Kualitas Pelayanan	71
2. Kepuasan Pelanggan.....	74
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
BAB IV PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel 1.2 Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan	29
Tabel 1.3 Interpretasi Koefisien Alpha	33
Tabel 2. 1 Program Umroh Hasuna Tour Yogyakarta Tahun 2014	42
Tabel 2. 2 Jamaah Umroh KBIH Hasuna Tour Periode Maret	50
Tabel 3. 1 Analisis Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 3. 2 Reliability Statistics Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 3. 3 Analisis Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3. 4 Reliability Statistics Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 3. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 3. 6 Karakteristik Berdasarkan Usia	60
Tabel 3. 7 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 3. 8 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 3. 9 Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan	64
Tabel 3. 10 Kategori Tingkat Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 3. 11 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 3. 12 Hasil Uji Linieritas	67

DAFTAR GAMBAR

Gb. 1 struktur organisasi KBIH Hasuna Tour Yogyakarta	51
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)”, maka peneliti memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹ Sedangkan dalam ilmu statistik pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.²

Adapun pengertian dari pengaruh dalam penelitian ini adalah hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta.

2. Kualitas Pelayanan

¹ Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1980), hal. 664

² Anas Sudjono, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Garfindo, 2000), hal. 20

Kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.³ Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.⁴ Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁵

Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kondisi dimana tersedia adanya keterkaitan antara produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen dengan cara yang digunakan oleh KBIH Hasuna Tour Yogyakarta guna memberikan pelayanan pada pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.⁶ Kepuasan pelanggan dalam konteks ini adalah harapan para pelanggan telah

³ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hal. 5

⁴ J. S. Badudu dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), hal. 781-782

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hal. 85

⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Terj. Benyamin Molan, *Marketing Management, Edisi 12 Jilid 1* (New Jersey: Upper Saddle River, 2006), hal.177

terpenuhi atau terlampaui.⁷ Faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan atau jamaah. Jika pelanggan merasa tidak puas, maka hal ini dapat menghentikan aktifitas bisnis baik berupa penjualan produk atau jasa, semua upaya yang dilakukan adalah untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul serta memberikan keputusan terhadap pelanggan.⁸

Adapun yang dimaksud kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta merupakan penyelenggara resmi Haji dan Umrah Departemen Agama Republik Indonesia dengan izin sebagai Perusahaan Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) pertama kali diperoleh pada tahun 2006. KBIH Hasuna Tour Yogyakarta terletak di Jalan Ipda Tut Harsono No. 3 Yogyakarta 55165 dibawah pimpinan Bapak Sunardi Syahuri Hadi Siswoyo.⁹

5. Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014

⁷ Richard. F. Gerson, Terj Hesti Widyaningrum Cet 2, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2002), hal. 3

⁸ *Ibid.*, hal. 3

⁹ <http://www.hasuna-hajiumrah.com>, diakses pada 11 April 2014 pada pukul 11.09

Penelitian ini kami lakukan pada jamaah umroh KBIH Hasuna Tour Yogyakarta untuk periode Maret 2014. Peneliti mengambil periode maret 2014 sebagai populasi untuk mengetahui bagaimanakah kepuasan pelanggan (jamaah umroh) terhadap pelayanan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta secara keseluruhan.

Berdasarkan istilah tersebut dapat dirumuskan maksud judul keseluruhan **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”** adalah hubungan antara dua variabel terkait ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan dan adanya keterkaitan antara produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen yang diberikan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

B. Latar Belakang Masalah

Melihat dari adanya persaingan yang cukup ketat dalam jasa pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh yang ada di Indonesia, dalam hal ini peneliti mencoba ingin memaparkan tentang salah satu pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Dalam dunia usaha, satu hal yang tak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antara satu lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh dengan lembaga lainnya akan memunculkan semangat untuk saling berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Di sisi lain untuk memenangkan suatu persaingan dalam dunia

bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran.

Pelanggan, tamu, klien, pembeli, ataupun pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. Namun acap kali ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni berada satu titik di bawah pelanggan.¹⁰ Kepuasan pelanggan adalah fundamental bagi kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan.

Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada, karena mutu dan pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan utama perusahaan adalah bukan untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermutu, melainkan menghasilkan pelanggan yang puas dan setia.¹¹ Dengan harapan para pelanggan akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan atau industri jasa yang ada.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bermutu atau kualitas pelayanan terpadu dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sistem, strategi, maupun manajemen yang ada dalam industri suatu usaha jasa.¹²

¹⁰ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. xiii

¹¹ *Ibid.*, hal. 4

¹² Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002), hal. 2

Menurut Nur Achmad Affandi, masyarakat merupakan *customer* (pengguna) sekaligus *citizens* (penyedia) yang mempunyai nilai tawar dalam menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan merupakan orientasi pasar yang semakin penting untuk terus dikaji ulang. Pengkajian tentang kepuasan pelanggan dimaksudkan agar konsumen menjadi konsumen yang setia dan dapat mempromosikan produk yang dihasilkan.

Mengamati dari perilaku masyarakat Indonesia saat ini, arus keberangkatan umroh di Indonesia sangatlah lancar, banyak sekali faktor yang menyebabkan masyarakat berkali-kali berangkat umroh, tidak seperti haji yang diwajibkan satu kali seumur hidup, umroh dapat dilakukan berkali-kali dengan masa tunggu yang tidak lama dan waktu yang tidak lama pula. Umroh dapat dilakukan kapanpun oleh para calon jamaah menjadi kajian yang cukup menarik, mengingat setelah menggunakan jasa KBIH tertentu, ada kemungkinan di tahun-tahun berikutnya para jamaah dapat menggunakan jasa perusahaan yang sama.

KBIH sebagai biro jasa sangat berbeda dengan biro jasa lainnya, KBIH merupakan biro jasa yang memfasilitasi kebutuhan untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh yang tentunya sangat erat hubungannya dengan persoalan agama. KBIH sebagai kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh mempunyai peran penting tidak hanya dalam persoalan pemasaran saja, KBIH merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar dari segala permasalahannya sehingga pada waktu melaksanakan ibadah haji dan

umroh di tanah suci tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan adanya latihan khusus tata cara atau manasik haji dapat memberikan gambaran serta bagaimana cara mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh nantinya. Hal ini sangat penting bagi para calon jamaah haji dan umroh agar mampu melaksanakan ibadah haji dan umroh dengan lancar dan sah sesuai dengan tuntunan syariat islam sehingga memperoleh haji yang mabrur.

Dari hasil pemaparan di atas, yang menjadi objek penelitian ini adalah KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Hasuna Tour merupakan perusahaan penyelenggara ibadah haji yang memberikan jasa layanan bimbingan bagi jamaah haji khusus, umroh plus dan umroh reguler. KBIH Hasuna Tour Yogyakarta pada tiap musimnya (bulan *Rabiul awal* sampai bulan *Ramadhan*) memberangkatkan kurang lebih 2000 jamaah, tiap bulannya memberangkatkan 50 sampai 100 jamaah umroh reguler dan plus. Pada bulan Januari 2014, KBIH ini telah memberangkatkan 400 jamaah, bulan Februari sebanyak 150 jamaah, dan pada bulan Maret sebanyak 208 jamaah.¹³ KBIH Hasuna Tour merupakan penyelenggara resmi Haji & Umrah Departemen Agama Republik Indonesia dengan izin sebagai Perusahaan Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), dan pertama kali diperoleh pada tahun 2006.¹⁴

Letak KBIH Hasuna Tour Yogyakarta yang strategis, yakni dekat dengan Balai Kota Yogyakarta, tepatnya di Jalan Ipda Tut Harsono nomor 3

¹³ Wawancara dengan salah satu pegawai KBIH Hasuna Tour Yogyakarta

¹⁴ [Http://www.hasuna-hajiumrah.com](http://www.hasuna-hajiumrah.com), diakses pada 11 April 2014 pada pukul 11.23 WIB

Yogyakarta menjadikan KBIH ini banyak dipilih, walaupun dengan harga yang cukup mahal, akan tetapi sebanding dengan pelayanan yang akan didapatkan pelanggan.¹⁵ Tidak ada *waiting list* atau waktu tunggu untuk jamaah umroh, para pelanggan dapat melihat jadwal keberangkatan yang disediakan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, dan pelanggan dapat memilih sendiri waktu keberangkatan. Bimbingan umroh dan manasik dilakukan oleh orang yang berkompeten di bidangnya dan dilakukan sebanyak dua kali sebelum keberangkatan. Dengan pelayanan yang didapatkan tersebut, tidak jarang pelanggan datang untuk kedua tiga kalinya untuk kembali menunaikan ibadah umroh.

Peneliti tertarik dengan hal-hal tersebut dan melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)”**.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta?”

D. Tujuan Penelitian

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Fuad, Direktur Utama KBIH Hasuna Tour Yogyakarta

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini secara teoritis berguna bagi pengembangan bidang keilmuan terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berguna pula untuk mahasiswa dan umum, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta melalui penerapan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini secara praktis diharapkan akan menjadi sumbangan bahan informasi bagi organisasi dakwah maupun lembaga-lembaga dakwah pada khususnya tentang kualitas pelayanan yang diterapkan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur terhadap ilmu pengetahuan serta menambah khasanah pemikiran bagi peneliti maupun pembaca.

F. Tinjauan Pustaka

Pembahasan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memang cukup banyak. Namun dalam pembahasannya seringkali terlalu singkat dan kurang memadai. Berikut adalah penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Skripsi karya M. Rifai yang berjudul “Pengaruh Strategi Pengelolaan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki”, Studi Kasus di Lembaga

Amil Zakat Infaq Shodaqoh (LAZIS) Muhammadiyah Warungboto Yogyakarta”. Skripsi ini memfokuskan apakah berpengaruh strategi pengelolaan yang diterapkan LAZIS Muhammadiyah Warungboto terhadap kepuasan muzaki. LAZIS Muhammadiyah Warungboto menggunakan strategi pemasaran jasa penyaluran zakat dengan menggunakan pendekatan interpersonal dan kesadaran masyarakat terhadap pelaksanaan zakat dan penyaluran zakat yang dilakukan secara transparansi dalam setiap operasional penggunaan dana zakat.¹⁶

Skripsi karya Isshom Syahrul Ghofur yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi pada KBIH Al Barokah Tahun 2011-2012)”. Skripsi ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Barokah pada tahun 2011-2012 dengan dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) yang mempengaruhi.¹⁷

Skripsi karya Edi Purwanto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME’S CO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta”. Dalam penelitian ini, pada hasil analisis regresi secara parsial, variabel empati tidak begitu berpengaruh pada kepuasan

¹⁶ M. Rifai. Strategi Pengelolaan Zakat pada Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki (Studi Kasus pada LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto), *Skripsi* (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga, 2008)

¹⁷ Isshom Syahrul Ghofur, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada KBIH Al Barokah Tahun 2011-2012). *Skripsi*. (tidak diterbitkan). (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2012)

konsumen, namun secara bersama-sama variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹⁸

Skripsi karya Ratri Shima Stiratara yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Pada Karyawan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY syariah)”. Dalam penelitian ini, berdasarkan angket yang telah disebar kepada para responden menyatakan bahwa pada analisis uji asumsi variabel kepuasan kerja dan variabel produktivitas kerja berada pada kategori sedang. Dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$, maka H_0 ditolak. Dengan ditolaknya H_0 maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif terhadap produktivitas kerja karyawan BPD DIY Syariah dan (H_a) diterima.¹⁹

Dari penelitian di atas, yang membedakan dari penelitian peneliti adalah tempat penelitian yang berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya, dimana peneliti melakukan penelitian yaitu di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta periode Maret 2014) sedangkan penelitian-penelitian sebelumnya

¹⁸ Edi Purwanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta. *Skripsi*. (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012)

¹⁹ Ratri Shima Stiratara, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi pada Karyawan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Syariah). *Skripsi*. (tidak diterbitkan), (Yogyakarta, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012)

berada di KBIH lain, Bank syariah, koperasi Pondok Pesantren dan Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqah (LAZIS).

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Umroh

a. Pengertian Umrah

Umrah adalah berziarah ke *baitullah al haram* dengan melakukan thawaf, sa'i antara shafa dan marwah, bercukur atau menggunting rambut.²⁰

Dasar kewajiban haji dan umrah terdapat dalam Qur'an surat Baqarah: 196 yang berbunyi "*Waatimmul hajja wal 'umrata lillaahi*" yang artinya sempurnakanlah haji dan umrah karena Allah. Rukun merupakan perbuatan yang mesti dikerjakan (tidak dapat tidak), karena kalau ditinggalkan maka ibadah umroh tersebut tidak sah. Rukun umrah adalah:²¹

1. Ihram disertai niat

Pakaian ihram adalah dua lembar kain yang ukurannya 2,5 meter tanpa jahitan bagi kaum laki-laki. Bahannya bisa berupa kain mori, handuk, blacu dan lain sebagainya. Bagi kaum perempuan cukup dengan memakai pakaian biasa yang bersih dan tidak boleh menutup muka serta kedua telapak tangan.

²⁰ M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Yayasan Bina Karier LP5BIP, 1986), hal. 20

²¹ *Ibid.*, hal. 38

2. Thowaf

Thowaf adalah berjalan mengelilingi ka'bah atau *baitullah*.

3. Sa'i antara Shafa dan Marwah

Sa'i adalah berjalan kaki bolak-balik antara bukit shafa dan marwah sebanyak tujuh kali.

4. Tahallul atau bercukur

Bercukur dilakukan setelah melaksanakan sa'i. Caranya yaitu dengan menggunting paling sedikit tiga helai rambut, bagi perempuan cukup menggunting ujung rambut paling sedikit tiga helai.

5. Tertib atau urut

Semua rukun tersebut hendaklah dilakukan secara urut atau tertib sejak rukun pertama hingga rukun terakhir. Apabila tidak urut, maka ibadah umrah tersebut tidak sah atau batal, dan diwajibkan untuk mengulangi ibadah umrah tersebut.

Adapun wajib umrah adalah berpakaian ihram dari miqat dan tidak berbuat yang diharamkan pada waktu berpakaian ihram ibadah umrah. Miqat adalah waktu-waktu, terdiri dari miqat zamani atau batas waktu mulai berpakaian ihram untuk mengerjakan umrah dan miqat makani atau tempat mulainya para jamaah menggunakan pakaian ihram dan beserta niatnya ketika mengerjakan ibadah umrah.

2. Tinjauan Tentang Penyelenggara Ibadah Umrah

Biro Perjalanan Wisata dapat menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah setelah mendapat izin Direktur Jenderal. pemilik atau pengelola biro

perjalanan wisata harus beragama Islam. Untuk memperoleh izin, biro perjalanan wisata mengajukan permohonan tertulis kepada Direktur Jenderal dengan melampirkan:²²

- a. Surat rekomendasi dari Kepala Kantor Wilayah yang masa berlakunya tidak lebih dari empat bulan
- b. *Copy* izin usaha perusahaan yang dilegalisasi Dinas Pariwisata Provinsi atau Pemerintah Daerah setempat
- c. Susunan Pengurus Penyelenggara
- d. Surat keterangan domisili
- e. Menyerahkan uang jaminan sebesar Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau garansi bank salah satu bank Pemerintah
- f. Izin berlaku selama tiga tahun
- g. Penetapan kembali dapat dilakukan dengan membuat permohonan izin setelah dilakukan akreditasi dan telah memberangkatkan jamaah umrah minimal dua ratus orang selama tiga tahun.

3. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

- a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler berpendapat bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen.²³ Kualitas pelayanan

²² Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/ 377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 74

²³ Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hal. 2

diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²⁴ Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*preceived service*).

Apabila persepsi terhadap layanan sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi layanan yang diharapkan maka kualitas layanan di persepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika persepsi terhadap layanan lebih jelek dibandingkan dengan layanan yang diharapkan maka kualitas layanan di persepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.²⁵

Adanya riset terhadap kepuasan pelanggan berkaitan dengan penentuan jenis produk atau pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan akan menciptakan suatu harapan. Terpenuhinya harapan pelanggan menghasilkan kepuasan dan menciptakan pelanggan yang setia. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas layanan

²⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hal. 85

²⁵ *Ibid.*, hal. 85

merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan.

Jadi kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:²⁶

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, segera dan memuaskan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4) Jaminan (*Assurance*)

²⁶ *Ibid.*, hal. 95

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

5) Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

4. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Cadotte Woodruff dan Jenkins kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Menurut Tse dan Wilton kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.²⁷

Oxford Advanced Learner's Dictionary mendeskripsikan kepuasan sebagai "*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen; the act of fulfilling a need or desire; and acceptable way of dealing*

²⁷ *Ibid.*, hal. 169

*with a complaint, a debt, an injury, etc.*²⁸ Yang artinya perasaan yang baik yang anda miliki ketika anda mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang anda ingin terjadi tidak terjadi, tindakan pemenuhan kebutuhan atau keinginan, dan cara yang dapat diterima untuk mengatasi keluhan, hutang, cedera, dan lain-lainnya.

Jadi kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.²⁹ Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

b. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Garvin, dimensi kepuasan pada industri jasa adalah:³⁰

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.

b. Kepercayaan (*Credibility*)

Kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.

c. Keamanan (*Security*)

²⁸ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hal. 195

²⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller Edisi 12 Jilid 1, Terj. Benyamin Molan, *Marketing Management*, hal.177

³⁰ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hal. 8

Keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.

d. Memahami Pelanggan (*Knowing the customer*)

Pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.

f. Konsistensi Kerja (*Reliability*)

Reliabilitas Konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.

g. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.

h. Kemampuan (*Competence*)

Kemampuan atau ketrampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.

i. Akses (*Acces*)

Kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak, pelanggan atau penerima jasa.

j. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personil.

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan pelanggan yang banyak disepakati para ahli adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa atau kualitas pelayanan, dasar pemikirannya adalah:³¹

- a. Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas pelayanan perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
- b. Interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan atau kualitas jasa.
- c. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
- d. Persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

Pelanggan dalam penelitian ini dipersepsikan sebagai jamaah umroh adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi. Merekalah yang dapat menentukan kualitas seperti apa dan mereka juga yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan

³¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction.*, hal. 209

mereka. Jadi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah.³²

a. Kebijakan Manajemen

Maksudnya adalah suatu pernyataan dari standar perilaku yang diinginkan oleh lembaga atau perusahaan yang terkait dengan prosedur yang bisa diterapkan. Kebijakan manajemen sendiri meliputi kebijakan yang berkaitan dengan area-area lembaga atau perusahaan seperti waktu istirahat untuk keadaan yang khusus, keadaan tempat kerja untuk karyawan, pemanfaatan fasilitas yang telah disediakan lembaga atau perusahaan, atau bepergian dalam rangka kegiatan bisnis. Kebijakan manajemen juga berlaku untuk jamaah haji atau umroh sebagai contohnya adalah kebijakan terhadap keluhan jamaah haji atau umroh, hubungan dengan jamaah haji, dan penyampaian informasi terhadap jamaah haji dan umroh.

b. Struktur Pelayanan

Struktur pelayanan dicirikan dari adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Struktur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Efektif yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit belit, mudah

³² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003), hal. 102

dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh seseorang yang meminta layanan.

- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan, tataanan dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau penanggung jawab pemberi layanan, waktu dan tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh jamaah haji dan umroh, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji dan umroh dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 6) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi jamaah haji dan umroh.
- 7) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang akan menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi jamaah haji dan umroh yang

dilayani, karena pelanggan akan senantiasa mengalami tumbuh kembang.

- 8) Hubungan antara perusahaan atau lembaga dan para pelanggan atau jamaah haji dan umroh menjadi harmonis.
 - 9) Pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Pelanggan akan kembali kepada organisasi tersebut dikarenakan faktor kepuasan yang didapatkan dari organisasi tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangatlah penting.
 - 10) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
 - 11) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.
 - 12) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
 - 13) Laba yang diperoleh dapat meningkat.
- c. Tindakan Petugas Pelayanan Garis Depan

Mengandung pengertian bahwa petugas pelayanan garis depan yang lebih dikenal dengan *frontline*. CSR bertugas untuk memberikan pelayanan yang bermutu, dapat menarik simpati para pelanggan, serta dapat mempertahankan pelanggannya dan membuat pelanggan nyaman atas jasa yang ditawarkan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi atau memperbaiki persepsinya terhadap kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Setiap interaksi dengan lembaga atau perusahaan akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah persangkaan, dugaan, yang dianggap benar untuk sementara waktu dan perlu dibuktikan kebenarannya. Hipotesis merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian yang harus diuji kebenarannya dengan jalan melakukan penelitian.³³ Hipotesis nihil (H_0) adalah kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Hipotesis kerja (H_a) adalah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Dasar pengambilan keputusan pada SPSS memperhatikan nilai signifikan yaitu jika $\text{sig} < 5\%$ (0,05) maka H_0 ditolak.

I. Metode Penelitian

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

³³ Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 87

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Populasi bukan hanya orang, tapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Menurut Suharsimi Arikunto apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua, tetapi jika jumlahnya besar, dapat diambil 10-15 % atau 20-25% atau lebih.³⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah umroh KBIH Hasuna Tour Yogyakarta pada periode Maret 2014 sebanyak 158 jamaah.³⁶

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁷ Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 119

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2002), hal. 108

³⁶ Wawancara dengan Bapak Fuad, Direktur Utama KBIH Hasuna Tour Yogyakarta

³⁷ *Ibid.*, hal. 120

untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili.

Sampel dalam penelitian ini diambil secara acak dari jamaah umroh berdomisili Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah lima belas persen dari jamaah umroh KBIH Hasuna Tour Yogyakarta periode bulan Maret 2014 yang peneliti bulatkan menjadi 25 jamaah.³⁸

2. Variabel dan Definisi Operasional

a. Variabel penelitian

Variabel adalah konsep yang diberi lebih dari satu nilai.³⁹ Penentuan variabel penelitian yang dapat diukur dan perumusan hubungan antara variabel adalah dua langkah yang sangat penting dalam penelitian sosial.

1) Variabel tergantung atau variabel tidak bebas (*dependent variable*)

Variabel tidak bebas adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, mengubah atau mengganti variabel bebas.⁴⁰ Menurut fungsinya variabel ini dipengaruhi oleh variabel lain, karenanya juga sering disebut variabel dipengaruhi atau variabel terpengaruhi. Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

³⁸ *Ibid.*,

³⁹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hal. 48

⁴⁰ Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, hal. 81

2) Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasikan dalam rangka untuk menerangkan hubungan-hubungan dengan fenomena yang diobservasi.⁴¹ Menurut fungsinya, variabel ini mempengaruhi variabel lain, jadi secara bebas berpengaruh terhadap variabel lain. Variabel independen dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

b. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengertian masing-masing menurut konteks penelitian ini, maka definisi operasional dari variabel-variabel penelitian dibatasi secara jelas sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁴² Adapun indikator dalam kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁴³

2) Kepuasan Pelanggan

⁴¹ *Ibid.*, hal 81

⁴² Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, hal. 85

⁴³ *Ibid.*, hal. 95

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.⁴⁴ Adapun indikator dalam kepuasan pelanggan adalah komunikasi (*communication*), kepercayaan (*credibility*), keamanan (*security*), memahami pelanggan (*knowing the customer*), bukti fisik (*tangibles*), konsistensi kerja (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan (*competence*), akses (*access*), dan kesopanan (*Courtesy*)⁴⁵

Tabel 1.1
Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Pernyataan	Jumlah
1	Bukti Fisik	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	10
2	Keandalan	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	10
3	Daya Tanggap	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	10
4	Jaminan	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	10
5	Empati	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	10
Jumlah			50

Sumber: Data Primer, 2014

⁴⁴ Richard. F. Gerson, Terj Hesti Widyaningrum Cet 2, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduann Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2002), hal. 3

⁴⁵ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hal. 8

Tabel 1.2
Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Pernyataan	Jumlah
1	Komunikasi	1, 11, 21, 31, 41, 51	6
2	Kepercayaan	2, 12, 22, 32, 42, 52	6
3	Keamanan	3, 13, 23, 33, 43, 53	6
4	Memahami Pelanggan	4, 14, 24, 34, 44, 54	6
5	Bukti Fisik	5, 15, 25, 35, 45, 55	6
6	Konsistensi Kerja	6, 16, 26, 36, 46, 56	6
7	Daya Tanggap	7, 17, 27, 37, 47, 57	6
8	Kemampuan	8, 18, 28, 38, 48, 58	6
9	Akses	9, 19, 29, 39, 49, 59	6
10	Kesopanan	10,20,30, 40, 50, 60	6
Jumlah			60

Sumber: Data Primer, 2014

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi observasi, dokumentasi, dan angket atau kuesioner. Adapun penjelasan terkait metode pengumpulan data dapat dijelaskan dibawah ini:

a. Observasi

Larry Cristensen menyatakan bahwa observasi adalah pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan.⁴⁶

Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi

⁴⁶ *Ibid.*, hal. 196

yang pasti tentang orang, karena apa yang dikatakan orang belum tentu sama dengan apa yang dikerjakan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta sehingga dapat diperoleh gambaran yang sesungguhnya.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah penyelidikan yang ditujukan pada penguraian dan penjelasan tentang apa yang telah lalu melalui sumber-sumber dokumen.⁴⁷ Metode ini peneliti gunakan untuk mencari data tentang catatan, transkrip, buku, notulen rapat dan lain lain yang berkenaan tentang KBIH Hasuna Tour Yogyakarta.

c. Metode Angket

Creswell mengatakan bahwa kuesioner atau angket adalah tehnik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap dikembalikan kepada peneliti.⁴⁸ Angket merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁹

Metode angket digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas

⁴⁷ Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1985), hal. 132

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 192

⁴⁹ *Ibid.*, hal. 193

pelayanan dan kepuasan pelanggan atau jamaah umroh KBIH Hasuna Tour Yogyakarta periode Maret 2014.

Dalam penelitian ini, peneliti mengadaptasi angket dari beberapa penelitian sebelumnya, penelitian-penelitian tersebut membantu peneliti untuk merumuskan angket untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Penelitian tersebut adalah skripsi karya Isshom Syahrul Ghofur yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi pada KBIH Al Barokah Tahun 2011-2012)”, skripsi karya Edi Purwanto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME’S CO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta” dan skripsi karya Ratri Shima Stiratara yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Pada Karyawan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY syariah)”.

Peneliti menggunakan angket yang disusun dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵⁰ Angket disusun dengan menggunakan empat alternatif pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Peneliti menggunakan pengukuran empat alternatif jawaban pada skala *likert* karena dapat

⁵⁰ *Ibid.*, hal. 93

memberikan informasi yang lebih lengkap dari jawaban responden mengenai penelitian ini. Semakin tinggi bobot skor yang diperoleh maka semakin berpengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Metode dan Pendekatan Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.⁵¹ Untuk mengukur validitas, dilakukan analisis butir yaitu dengan mengorelasikan skor total masing-masing *moment* dengan bantuan program komputer *SPSS for windows versi 17.0*. Rumus uji validitas adalah sebagai berikut.

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

keterangan:

- r : Koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)
- x : Skor tiap item
- y : Skor total
- N : Jumlah responden

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila penelitian diulangi dua kali atau lebih.⁵² Data reliabel belum tentu valid, untuk uji reliabilitas

⁵¹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hal. 122

⁵² *Ibid.*, hal. 123

digunakan teknik pengukuran koefisien dari *alpha cronbach*, dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{r}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

Dimana:

n : Jumlah butir

vi : Varian butir, tanda sigma berarti jumlah

vt : Varian nilai total

jika r *alpha* lebih besar dari 0,6 maka butir atau variabel reliabel, dan jika r *alpha* lebih kecil dari 0,6 maka butir atau variabel tidak reliabel.

Untuk mengintepretasikan koefisien *alpha* digunakan lima kategori menurut suarsimi arikunto, kategori-kategori tersebut yaitu:⁵³

Tabel 1.3

Intepretasi Koofisien Alpha

No	Koefisien	Intepretasi
1	0,800-1,000	Sangat Tinggi
2	0,600-0,799	Tinggi
3	0,400-0,500	Sedang
4	0,200-0,399	Rendah
5	0,000-0,199	Sangat Rendah

b. Analisis Data

1. Analisis Uji Asumsi

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, hal. 146

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak dengan cara membuat grafik distribusi frekuensi dengan skor yang ada.⁵⁴ Jika jumlah data cukup banyak dan tidak mencapai 100%, data tersebut dapat dikatakan tidak normal sempurna, maka kesimpulan yang dapat ditarik berkemungkinan salah.

Untuk menghindari kesalahan tersebut, maka dalam uji ini peneliti melihat pada grafik distribusi apakah titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga apabila terjadi demikian, maka dapat dinyatakan model regresi layak untuk digunakan.

b) Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang dijadikan prediktor mempunyai hubungan linier atau tidak dengan variabel terikat. Pengujian ini menggunakan analisis tabel ANOVA dengan bantuan komputer *SPSS for windows versi 17.0*. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari harga *alpha* yang

⁵⁴ Agus Irianto, *Statistik (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 272

ditentukan, yaitu 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut linier.⁵⁵

c) Uji Hipotesis

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, yaitu dengan analisis regresi linier sederhana.

Analisis regresi berguna untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih, mendapatkan pengaruh antara variabel prediktor terhadap variabel kriteriumnya atau meramalkan pengaruh variabel prediktor terhadap kriteriumnya. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

y : Variabel kriterium

x : Variabel prediktor

a : Bilangan konstan

b : Koefisien arah regresi

Dimana
$$b = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sum x^2 - n\bar{x}^2} \quad a = \bar{y} - b\bar{x}$$

Untuk uji hipotesis digunakan uji hipotesis koefisien regresi, teknik tersebut untuk mengetahui keterhandalan penaksiran-penaksiran regresi tersebut, digunakan uji

⁵⁵ Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal. 135

statistik koefisien korelasi pearson (r) dengan bantuan komputer program *SPSS for windows versi 17.0*.

J. Sistematika Pembahasan

Agar dapat memberikan gambaran awal, perlu dipaparkan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I mencakup pendahuluan yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, hipotesis, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II mencakup sejarah berdirinya KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, kewajiban penyelenggara ibadah umrah, landasan hukum berdirinya KBIH Hasuna Tour, visi dan misi KBIH Hasuna Tour, program ibadah umrah tahun 2014, persyaratan calon jamaah umrah KBIH Hasuna Tour, pembayaran biaya umrah dan struktur organisasi PT. Citra Wisata Dunia.

BAB III dijelaskan mengenai hasil penelitian, analisis data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas penelitian. Analisis deskriptif, analisis uji statistik yang terdiri dari uji asumsi (normalitas, linieritas, hipotesis) dan pembahasan hasil penelitian.

BAB IV peneliti memaparkan penutup yakni kesimpulan dan saran.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi analisis data penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan pada skripsi ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Berdasarkan statistik *t* hitung dari *output coefficients* adalah 7,399, sedangkan signifikasinya adalah 0,000. Sedangkan untuk tingkat signifikansi 5% (0,05) derajat bebas (df)=N-2=25-2=23 (t tabel pada df 23 adalah 0,369). Dengan membandingkan *t* hitung dengan *t* tabel dapat dilihat bahwa *t* hitung 7,399 > 0,369 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,005, maka *H*₀ ditolak. Dengan ditolaknya *H*₀ maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Hasuna Tour Yogyakarta (*H*_a) diterima. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah dengan melihat *r square* atau koefisien determinasi. Nilai *r square* merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi (*r*).

Berdasarkan pengolahan angket yang disebar pada 25 responden dan dengan bantuan *SPSS for windows versi 17.0* dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai sumbangan efektif terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil sebesar 0,704 atau 70,4% yang didapat dari pengujian koefisien

determinasi *r square*, dan dari data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. SARAN

1. Bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk terus meningkatkan kualitas KBIH Hasuna Tour dalam memberikan pelayanan:

- a. Hendaknya lembaga memberikan pelayanan kepada para pelanggan (jamaah umroh) ketika proses pendaftaran, manasik, ketika di Makkah dan Madinah, dan ketika setelah kembali ke tanah air.
- b. Tidak hanya alumni haji yang mempunyai agenda rutin berupa pengajian bulanan, hendaknya lembaga juga menghidupkan kembali pengajian alumni umroh untuk mempererat kembali hubungan antara kedua belah pihak, agar tali silaturahmi tetap kuat.
- c. Fasilitas fisik atau peralatan yang disediakan lembaga hendaknya lebih dilengkapi lagi. Sebagai contoh praktek mengenakan kain ihrom ketika manasik harus benar-benar diajarkan dan dipraktekkan dengan baik, agar para jamaah yang baru pertama kalinya berangkat ibadah umroh faham dan mengerti.

2. Bagi pelanggan atau jamaah umroh KBIH Hasuna Tour

- a. Hendaknya para pelanggan benar-benar memenuhi persyaratan yang diberikan lembaga ketika proses pendaftaran, agar tidak menyusahkan lembaga. Walaupun kesibukan pelanggan yang sangat tinggi, hendaknya luangkan waktu sejenak untuk memperlancar kegiatan ibadah umrohnya ke depan.
 - b. Lebih menghargai apabila diadakannya kegiatan rutin atau pengajian rutin bulanan yang diadakan pengurus KBIH Hasuna Tour untuk hadir sejenak untuk mendengarkan tausiyah dan sebagai saran untuk lebih mendekatkan satu sama lain dalam satu naungan lembaga yang sama.
 - c. Demi kelancaran ibadah di Makkah dan Madinah, para calon jamaah yang akan berangkat, hendaknya datang dan mengikuti kegiatan manasik dengan baik, karena manasik akan memberikan pemahaman simulasi kegiatan umroh secara teori dan praktis.
3. Peneliti yang lain

Kualitas pelayanan adalah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhinya. Oleh karenanya, bagi peneliti yang lain dapat mengembangkan faktor-faktor lain tersebut untuk lebih memperluas khasanah ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kompetensi jurusan manajemen dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

1. Referensi Pustaka

Agus Irianto, *Statistik (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*, 2009, Jakarta: Kencana.

Alghifari, *Analisis Regresi, Teori Kasus dan Solusi*, 2000, Yogyakarta: BPEE.

Anas Sudjono, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, 2000, Jakarta: Raja Garfindo.

Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, 2004, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Edi Purwanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta*, 2012, Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, 2002, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, 2005, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, 2003, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 2005, Yogyakarta: Penerbit Andi

Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 2008, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 1997, Yogyakarta: Andi.

Faustino Cardosa Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2002, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, 2005, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, 2009, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Isshom Syahrul Ghofur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada KBIH Al Barokah Tahun 2011-2012)*. 2012, Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga.
- JS. Badudu dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, 2001, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kelompok Empat Satu, Editor Muchtar Adam, *Cara Mudah Naik Haji*, 1993, Bandung: Penerbit Mizan
- M. Rifai. *Strategi Pengelolaan Zakat Pada Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki (Studi Kasus Pada LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto)*, 2008, Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, 1998, Jakarta: LP3ES.
- Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umrah*, 1986, Yogyakarta: Bina Karier LP5BIP
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Terj. Benyamin Molan, *Marketing Management, Edisi 12 Jilid 1* 2006, New Jersey: Upper Saddle River.
- Ratri Shima Stiratara, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Pada Karyawan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY syariah)*. 2012, Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Richard. F. Gerson, Terj Hesti Widyaningrum Cet 2, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduann Menciptakan Pelaynan Bermutu*, 2002, Jakarta: Penerbit PPM.
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, 2003, Bandung: Andi Offset.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, 2013, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, 2013, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*, 2002, Jakarta: Rhineka Cipta.

Sunardi Syahuri Hadi Siswoyo, *Manasik calon jamaah umroh reguler 9 hari, 30 Maret-7 April 2014*, Gedung KBIH Hasuna Tour 28 Maret 2014 jam 16.00 WIB

Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, 1980, Jakarta: Balai Pustaka.

Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, 2012, Bandung: Alfabeta.

Winarno surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, 1985, Bandung: Tarsito

2. Referensi dari Internet dan Sumber Lain

Azhar Aziz, <http://www.kemenag.go.id>, diakses pada 31 Mei 2014 pukul 09.57 WIB

Copyright Brosur Hasuna Tour Yogyakarta tahun 2014.

Copyright Paket Umroh Reguler 9 Hari By Garuda 30 Maret-7 April 2014.

Dewi Mardiani, <http://www.republika.co.id>, diakses pada 31 Mei 2014 pukul 09.55 WIB

Hard Copy Struktur Organisasi PT. Citra Wisata Dunia.

Hard Copy Surat Keputusan Biro Perjalanan Wisata PT. Citra Wisata Dunia Lembar Kesatu.

[Http:// www.deskripsi.com](http://www.deskripsi.com), diakses pada 21 Juli 2014 pukul 13.41 WIB

[Http:// www.id.wikipedia.org](http://www.id.wikipedia.org), diakses pada 31 Mei 2014 pukul 09.51 WIB

[Http:// www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org), diakses pada 31 Mei 2014 pukul 09.52 WIB

[Http://www.hasuna-hajiumrah.com](http://www.hasuna-hajiumrah.com), diakses pada 11 April 2014 pada pukul 11.23 WIB

[Http://www. Teorionline.wordpress.com](http://www.Teorionline.wordpress.com), diakses pada 9 juli 2014 pukul 13.18 WIB

[Http://www.belangtue.wordpress.com](http://www.belangtue.wordpress.com), diakses pada 9 Juli 2014 pukul 13.37 WIB

Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 402 Tahun 2012 Tentang Penetapan Kembali PT. Citra Wisata Dunia Sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 83 Tahun 2011 Tentang Penetapan Kembali PT. Citra Wisata Dunia Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah



ANGKET

Peneliti : Risalatul Azizah
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna
Tour Yogyakarta)

I. Identitas

Biodata mohon diisi dengan lengkap:

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

II. Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

ANGKET KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH Hasuna Tour Yogyakarta mempunyai halaman yang luas				
2	KBIH Hasuna Tour Yogyakarta mempunyai peralatan manasik yang lengkap				
3	Fasilitas yang diberikan KBIH Hasuna Tour seperti koran haji, siaran tentang haji, kamar mandi, dan mushola sudah memadai				
4	Karyawan KBIH Hasuna Tour selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu				
5	peralatan yang digunakan KBIH Hasuna Tour tidak sering mengalami kerusakan				
6	karyawan KBIH Hasuna Tour dapat menyelesaikan problem yang dihadapi pelanggan				
7	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan				
8	Karyawan menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas				
9	Karyawan merespon dengan cepat terhadap permintaan pelanggan				
10	Karyawan selalu memberikan jawaban atau informasi dengan jujur dan tanpa ditutup-tutupi				
11	Karyawan mampu menjelaskan informasi pada pelanggan dengan detail dan jelas				
12	Perilaku karyawan memberikan rasa percaya bagi pelanggan				
13	Karyawan selalu memberikan perhatian penuh terhadap tiap pelanggan				
14	Karyawan mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan strata pelanggan				
15	Karyawan mampu menunjukkan sikap empatik dan bersahabat				

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Karyawan mampu memberikan salam				
2	Karyawan selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi				
3	Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dipahami				
4	Pelanggan hanya menunggu sebentar untuk mendapatkan bantuan				
5	Pelanggan dapat mengatur pertemuan dengan karyawan sesuai dengan waktu pelanggan				
6	Karyawan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan sehingga pelanggan puas				
7	Saya merasa puas menggunakan jasa KBIH Hasuna Tour Yogyakarta				
8	Peralatan yang digunakan KBIH Hasuna Tour aman untuk pelanggan				
9	Gedung dan halaman KBIH Hasuna Tour telah memenuhi kuota jamaah				
10	Karyawan menunjukkan perhatian kepada pelanggan				
11	Karyawan memberikan sambutan yang baik ketika pelanggan datang				
12	Karyawan ada ketika dibutuhkan				
13	KBIH Hasuna Tour Yogyakarta mempunyai gedung yang layak huni				
14	KBIH Hasuna Tour Yogyakarta mempunyai tempat parkir yang nyaman				
15	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
16	Karyawan selalu datang tepat waktu ketika pelanggan mengajak bertemu				
17	Karyawan menunjukkan konsistensi kerja dibidangnya				
18	Karyawan selalu teliti, ulet, dan cekatan dalam melayani pelanggan				
19	Karyawan cepat tanggap jika pelanggan membutuhkan bantuan				
20	Karyawan mampu mengatasi masalah pelanggan dengan waktu yang relatif singkat				
21	Karyawan mampu memberikan alternatif solusi bagi kebutuhan pelanggan				
22	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan				
23	Karyawan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pelanggan				
24	Karyawan mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir				
25	Fasilitas <i>online</i> dalam segala transaksi				
26	KBIH Hasuna Tour mudah diakses melalui media elektronik				
27	Letak kantor KBIH Hasuna Tour yang strategis				
28	Karyawan mendengarkan pelanggan				
29	Karyawan selalu memperhatikan anda				
30	Karyawan mencerminkan keramahan dalam melayani pelanggan				

Hasil Angket penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
1	3	3	3	3	3	1	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	0	3	3	3	3	0	3
2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	0	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
3	3	0	0	0	3	3	0	0	3	0	3	0	3	0	0	3	3	3	3	3	3	3	0	3	0	0	3	3	3	4
4	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	4
7	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
8	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	2	2	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	0	0	0	4	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
25	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3

Hasil Angket Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
1	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	1	3	0	3	3
2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
3	4	4	4	0	0	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
8	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
9	2	2	0	0	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
10	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	0	4	4	4	4
12	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3

25	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	3
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



UJI VALIDITAS

Hasil Uji Try Out Angket Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q1	0,514	0,423	Valid
Q2	0,592	0,423	Valid
Q3	0,349	0,423	Gugur
Q4	0,336	0,423	Gugur
Q5	0,174	0,423	Gugur
Q6	0,46	0,423	Valid
Q7	0,648	0,423	Valid
Q8	0,599	0,423	Valid
Q9	0,363	0,423	Gugur
Q10	0,37	0,423	Gugur
Q11	0,452	0,423	Valid
Q12	0,663	0,423	Valid
Q13	0,469	0,423	Valid
Q14	0,602	0,423	Valid
Q15	0,366	0,423	Gugur
Q16	0,393	0,423	Gugur
Q17	0,453	0,423	Valid

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q18	0,337	0,423	Gugur
Q19	0,795	0,423	Valid
Q20	0,504	0,423	Valid
Q21	0,574	0,423	Valid
Q22	0,483	0,423	Valid
Q23	0,312	0,423	Gugur
Q24	0,554	0,423	Valid
Q25	0,376	0,423	Gugur
Q26	0,306	0,423	Gugur
Q27	0,537	0,423	Valid
Q28	0,516	0,423	Valid
Q29	0,361	0,423	Gugur
Q30	0,357	0,423	Gugur
Q31	0,359	0,423	Gugur
Q32	0,659	0,423	Valid
Q33	0,181	0,423	Gugur
Q34	0,244	0,423	Gugur
Q35	0,271	0,423	Gugur

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q36	0,36	0,423	Gugur
Q37	0,67	0,423	Valid
Q38	0,742	0,423	Valid
Q39	0,132	0,423	Gugur
Q40	0,223	0,423	Gugur
Q41	0,143	0,423	Gugur
Q42	0,2	0,423	Gugur
Q43	0,265	0,423	Gugur
Q44	0,613	0,423	Valid
Q45	0,632	0,423	Valid
Q46	0,7	0,423	Valid
Q47	0,576	0,423	Valid
Q48	0,711	0,423	Valid
Q49	0,428	0,423	Valid
Q50	0,652	0,423	Valid

UJI VALIDITAS

Hasil Uji Try Out Angket Validitas Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q1	0,797	0,423	Valid
Q2	0,763	0,423	Valid
Q3	0,802	0,423	Valid
Q4	0,728	0,423	Valid
Q5	0,806	0,423	Valid
Q6	0,879	0,423	Valid
Q7	0,774	0,423	Valid
Q8	0,779	0,423	Valid
Q9	0,579	0,423	Valid
Q10	0,623	0,423	Valid
Q11	0,727	0,423	Valid
Q12	0,759	0,423	Valid
Q13	0,717	0,423	Valid
Q14	0,764	0,423	Valid
Q15	0,684	0,423	Valid
Q16	0,773	0,423	Valid
Q17	0,672	0,423	Valid
Q18	0,723	0,423	Valid
Q19	0,599	0,423	Valid

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q20	0,808	0,423	Valid
Q21	0,772	0,423	Valid
Q22	0,774	0,423	Valid
Q23	0,764	0,423	Valid
Q24	0,799	0,423	Valid
Q25	0,557	0,423	Valid
Q26	0,793	0,423	Valid
Q27	0,399	0,423	Gugur
Q28	0,839	0,423	Valid
Q29	0,251	0,423	Gugur
Q30	0,786	0,423	Valid
Q31	0,724	0,423	Valid
Q32	0,454	0,423	Valid
Q33	0,802	0,423	Valid
Q34	0,807	0,423	Valid
Q35	0,2	0,423	Gugur
Q36	0,778	0,423	Valid
Q37	0,782	0,423	Valid
Q38	0,707	0,423	Valid
Q39	0,676	0,423	Valid
Q40	0,844	0,423	Valid

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q41	0,798	0,423	Valid
Q42	0,508	0,423	Valid
Q43	0,72	0,423	Valid
Q44	0,452	0,423	Valid
Q45	0,373	0,423	Gugur
Q46	0,429	0,423	Valid
Q47	0,846	0,423	Valid
Q48	0,375	0,423	Gugur
Q49	0,719	0,423	Valid
Q50	0,338	0,423	Gugur
Q51	0,29	0,423	Gugur
Q52	0,848	0,423	Valid
Q53	0,796	0,423	Valid
Q54	0,772	0,423	Valid
Q55	0,133	0,423	Gugur
Q56	0,794	0,423	Valid
Q57	0,288	0,423	Gugur
Q58	0,197	0,423	Gugur
Q59	0,842	0,423	Valid
Q60	0,29	0,423	Gugur

Sumber : Data Primer 2014

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Try Out Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	92,3
	Exclude d(a)	2	7,7
	Total	26	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	50

Hasil Uji Try Out Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	92,3
	Exclude d(a)	2	7,7
	Total	26	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,978	60

Uji Normalitas
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X)	25	34	57	46,84	5,460
Kepuasan Pelanggan (Y)	25	55	118	92,08	13,181
Valid N (listwise)	25				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
N		25	25
Normal Parameters(a,b)	Mean	46,84	92,08
	Std. Deviation	5,460	13,181
Most Extreme Differences	Absolute	,121	,173
	Positive	,121	,173
	Negative	-,108	-,136
Kolmogorov-Smirnov Z		,606	,863
Asymp. Sig. (2-tailed)		,857	,445

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Uji Linieritas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pelanggan (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	25	100,0%	0	,0%	25	100,0%

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups (Combined)	3819,423	14	272,816	7,785	,001
	Linearity	2936,324	1	2936,324	83,795	,000
	Deviation from Linearity	883,100	13	67,931	1,939	,150
	Within Groups	350,417	10	35,042		
	Total	4169,840	24			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pelanggan (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	,839	,704	,957	,916

Uji Regresi Linier

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan (Y)	92,08	13,181	25
Kualitas Pelayanan (X)	46,84	5,460	25

Correlations

		Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X)
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan (Y)	1,000	,839
	Kualitas Pelayanan (X)	,839	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan (Y)	.	,000
	Kualitas Pelayanan (X)	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan (Y)	25	25
	Kualitas Pelayanan (X)	25	25

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,839(a)	,704	,691	7,323	2,002

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2936,324	1	2936,324	54,750	,000(a)
Residual	1233,516	23	53,631		
Total	4169,840	24			

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,818	12,909		-0,218	0,829
	Kualitas Pelayanan (X)	2,026	0,274	0,839	7,399	0,000

a Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

**TABEL NILAI KOEFISIEN KORELASI "r" PRODUCT MOMENT
TARAF SIGNIFIKASI 5% DAN 1%**

N	TARAF SIGNIFIKAN		N	TARAF SIGNIFIKAN	
	5%	1%		5%	1%
1	0,997	1	25	0,381	0,487
2	0,95	0,99	26	0,374	0,478
3	0,878	0,959	27	0,367	0,47
4	0,881	0,917	28	0,361	0,463
5	0,754	0,874	29	0,355	0,456
6	0,707	0,834	30	0,349	0,449
7	0,666	0,798	35	0,325	0,418
8	0,632	0,765	40	0,304	0,393
9	0,602	0,735	45	0,288	0,372
10	0,576	0,708	50	0,273	0,354
11	0,553	0,684	60	0,25	0,325
12	0,532	0,661	70	0,232	0,302
13	0,514	0,641	80	0,217	0,283
14	0,497	0,623	90	0,205	0,267
15	0,482	0,606	100	0,195	0,254
16	0,468	0,59	125	0,174	0,228
17	0,456	0,575	150	0,159	0,208
18	0,444	0,561	200	0,138	0,181
19	0,433	0,549	300	0,113	0,148
20	0,423	0,537	400	0,098	0,128
21	0,413	0,526	500	0,088	0,115
22	0,404	0,515	800	0,07	0,091
23	0,369	0,505	900	0,065	0,086
24	0,388	0,496	1000	0,062	0,081

Sumber: Stephen Isaac dan William B. Michael, *Handbook in Research and Evaluation*, (California : Edits, 1982), hal. 230

TABEL NILAI "t" UNTUK TARAF SIGNIFIKASI 5% DAN 1%

df	TARAF SIGNIFIKASI		df	TARAF SIGNIFIKASI	
	5%	1%		5%	1%
1	12,71	63,66	24	2,06	2,8
2	4,3	9,92	25	2,06	2,79
3	3,3	5,84	26	2,06	2,78
4	2,78	4,6	27	2,05	2,77
5	2,75	4,03	28	2,05	2,76
6	2,45	3,71	29	2,04	2,76
7	2,36	3,5	30	2,04	2,75
8	2,31	3,36	35	2,03	2,72
9	2,26	3,25	40	2,02	2,72
10	2,23	3,17	45	2,02	2,69
11	2,2	3,11	50	2,01	2,68
12	2,18	3,06	60	2	2,65
13	2,16	3,01	70	2	2,65
14	2,14	2,98	80	1,99	2,64
15	2,13	2,95	90	1,99	2,63
16	2,12	2,92	100	1,98	2,63
17	2,11	2,9	125	1,98	2,62
18	2,1	2,88	150	1,98	2,61
19	2,09	2,86	200	1,97	2,6
20	2,09	2,84	300	1,97	2,59
21	2,08	2,83	400	1,97	2,59
22	2,07	2,82	500	1,96	2,59
23	2,07	2,81	1000	1,96	2,58

Sumber: Anas Sudjono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1987), hal. 374

CURRICULUM VITAE

A. Data Pribadi

Nama : Risalatul Azizah
Tempat/ Tanggal Lahir : Madiun, 7 Januari 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Ds. Bantengan 2, Dk. Jatimunggal, RT. 18, RW.
08, Kecamatan Wungu, Kabupaten. Madiun 63181
Agama : Islam
Nama Ayah : Masyhudi
Nama Ibu : Siti Munawaroh

B. Pendidikan Formal

1998-2004 : SDN Bantengan 2 Madiun
2004-2007 : MTsN Sidorejo Madiun
2007-2010 : MAN 2 Madiun
2010-2014 : Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah
dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan
Kalijaga Yogyakarta

TRY OUT (UJI COBA)
ANGKET

Peneliti : Risalatul Azizah
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna
Tour Yogyakarta)

I. Identitas

Biodata mohon diisi dengan lengkap:

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

II. Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

ANGKET KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH Bina Umat Yogyakarta mempunyai halaman yang luas				
2	Karyawan selalu teliti dalam mencatat administrasi pelanggan				
3	Karyawan selalu melayani pelanggan dengan cepat				
4	KBIH Bina Umat mempunyai karyawan yang cukup, sehingga selalu ada pengganti jika ada yang berhalangan hadir				
5	Karyawan tidak membedakan antar pelanggan				
6	KBIH Bina Umat mempunyai gedung yang memadai				
7	Karyawan selalu <i>stand by</i> di kantor ketika jam kerja				
8	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan				
9	Karyawan selalu tegas dalam memberikan jawaban				
10	Karyawan selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada jamaah				
11	KBIH Bina Umat mempunyai ruang pelayanan yang representatif				
12	Karyawan selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu				
13	Karyawan memberikan pelayanan tanpa ditunda-tunda				
14	Karyawan selalu memberikan jawaban atau informasi dengan jujur dan tanpa ditutup-tutupi				
15	Karyawan selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan dan yang diinginkan pelanggan				
16	KBIH Bina Umat Yogyakarta mempunyai peralatan manasik yang lengkap				
17	KBIH Bina Umat mempunyai prosedur pendaftaran yang mudah				
18	Karyawan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan				
19	Karyawan mampu menjelaskan informasi pada pelanggan dengan detail dan jelas				
20	Karyawan selalu memberikan perhatian penuh terhadap tiap pelanggan				
21	KBIH Bina Umat mempunyai peralatan manasik yang lengkap				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
22	Karyawan selalu melayani jamaah dengan sopan				
23	Karyawan selalu menolong pelanggan yang sedang kesulitan				
24	KBIH Bina Umat memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai				
25	Karyawan selalu menanyakan kebutuhan anda dan berusaha memenuhinya				
26	KBIH Bina Umat mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman				
27	Karyawan selalu mengerjakan tugas sesuai dengan urutan berkas				
28	Karyawan selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas				
29	Fasilitas yang diberikan KBIH Bina Umat memiliki kualitas yang baik				
30	Komunikasi yang dilakukan Karyawan memberikan anda rasa nyaman				
31	Penampilan karyawan rapi dan sopan				
32	peralatan yang digunakan KBIH Bina Umat tidak sering mengalami kerusakan				
33	Karyawan selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas				
34	Peralatan dan perlengkapan KBIH Bina Umat mempunyai kualitas yang baik				
35	Karyawan senantiasa mengingat nama pelanggan				
36	Perlengkapan administrasi seperti komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai				
37	Karyawan dapat menyelesaikan problem yang dihadapi pelanggan				
38	Karyawan menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas				
39	Karyawan secara konsisten ramah terhadap pelanggan				
40	Karyawan selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan dan yang dibutuhkan pelanggan				
41	KBIH Bina Umat mempunyai tempat untuk bimbingan umroh yang nyaman, layak, serta dapat menampung jumlah jamaah yang ada				
42	karyawan cepat dan cektan dalam melayani pelanggan				
43	karyawan selalu memberikan informasi dengan jelas				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
44	Perilaku karyawan memberikan rasa percaya bagi pelanggan				
45	Karyawan mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan strata pelanggan				
46	Fasilitas yang diberikan KBIH Bina Umat seperti koran haji, siaran tentang haji, kamar mandi, dan mushola sudah memadai				
47	Karyawan mampu menjalankan tugas dalam kesalahan minimal				
48	Karyawan merespon dengan cepat terhadap permintaan pelanggan				
49	Karyawan memiliki pengetahuan yang mumpuni				
50	Karyawan mampu menunjukkan sikap empatik dan bersahabat				

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Karyawan KBIH Bina Umat Yogyakarta mampu memberikan salam				
2	Pelanggan hanya menunggu sebentar untuk mendapatkan bantuan				
3	Saya merasa puas menggunakan jasa KBIH Bina Umat Yogyakarta				
4	Karyawan memperhatikan apa yang pelanggan katakan				
5	KBIH Bina Umat mempunyai gedung yang layak huni				
6	Karyawan selalu datang tepat waktu ketika pelanggan mengajak bertemu				
7	Karyawan cepat tanggap jika pelanggan membutuhkan bantuan				
8	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan				
9	Karyawan membantu pelanggan jika pelanggan membutuhkan bantuan				
10	Karyawan bersikap sopan				
11	Karyawan mencerminkan akhlak baik, ramah dan santun dalam melayani pelanggan				
12	Pelanggan dapat mengatur pertemuan dengan karyawan sesuai dengan waktu pelanggan				
13	Tempat parkir KBIH Bina Umat yang aman dan nyaman				
14	Karyawan menunjukkan perhatian kepada pelanggan				
15	KBIH Bina Umat mempunyai tempat parkir yang nyaman				
16	Karyawan menunjukkan konsistensi kerja dibidangnya				
17	Karyawan selalu ada untuk membantu				
18	Karyawan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pelanggan				
19	Karyawan meninggalkan <i>contact person</i> untuk dihubungi				
20	Karyawan mendengarkan pelanggan				
21	Karyawan selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
22	Karyawan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan sehingga pelanggan puas				
23	Apakah anda ingin kembali menggunakan jasa KBIH Bina Umat jika semisal akan berangkat umroh untuk waktu yang akan datang				
24	Karyawan memberikan sambutan yang baik ketika pelanggan datang				
25	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan				
26	Karyawan selalu teliti, ulet, dan cekatan dalam melayani pelanggan				
27	Karyawan segera membantu ketika pelanggan butuh bantuan				
28	Karyawan mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir				
29	KBIH Bina Umat mudah dihubungi lewat telepon				
30	Karyawan selalu memperhatikan anda				
31	Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dipahami				
32	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KBIH Bina Umat				
33	Peralatan yang digunakan KBIH Bina Umat aman untuk pelanggan				
34	Karyawan ada ketika dibutuhkan				
35	Gedung yang digunakan KBIH Bina Umat cukup bagus				
36	Kesediaan karyawan menanggapi keluhan pelanggan				
37	Karyawan mampu mengatasi masalah pelanggan dengan waktu yang relatif singkat				
38	Karyawan mampu menjalankan tugas dalam kesalahan minimal				
39	Fasilitas <i>online</i> dalam segala transaksi				
40	Karyawan mencerminkan keramahan dalam melayani pelanggan				
41	Karyawan mampu berkomunikasi secara baik dengan pelanggan				
42	Kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Bina Umat telah sesuai dengan dengan harapan pelanggan				
43	Gedung dan halaman KBIH Bina Umat telah memenuhi kuota jamaah				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
44	Karyawan menyediakan waktu untuk berkonsultasi bagi pelanggan bila dikehendaki				
45	Fasilitas menunjang untuk kenyamanan pelanggan				
46	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan				
47	Karyawan mampu memberikan alternatif solusi bagi kebutuhan pelanggan				
48	Karyawan mampu memahami kondisi masing-masing pelanggan				
49	KBIH Bina Umat mudah diakses melalui media elektronik				
50	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan				
51	Karyawan berkomunikasi dengan baik dan sopan				
52	Kegiatan bimbingan manasik dilakukan oleh profesional				
53	Peralatan yang dipakai oleh KBIH Bina Umat telah sah sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
54	Karyawan mampu memahami kondisi masing-masing pelanggan				
55	Kenyamanan ruang tunggu				
56	Karyawan datang ke kantor tepat waktu				
57	Karyawan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan				
58	Karyawan mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab berbagai pertanyaan pelanggan				
59	Letak kantor KBIH Bina Umat yang strategis				
60	Karyawan mengucapkan salam ketika bertemu pelanggan				



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sertifikat

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/ 2885/ 2013

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Risalatul Azizah
Tempat, dan Tanggal Lahir : Madiun, 07 Januari 1993
Nomor Induk Mahasiswa : 10240073
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2012/2013 (Angkatan ke-80), di :

Lokasi : Giricahyo 3
Kecamatan : Purwosari
Kabupaten/Kota : Gunungkidul
Daerah Istimewa Yogyakarta

dari tanggal 16 Juli s/d. 9 September 2013 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97.13 (A)
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 16 Oktober 2013

Ketua,


Zamzam Afandi, M.Ag., Ph.D
NIP. : 19631111 199403 1 002

Surat Keterangan

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur PT. Citra Wisata Dunia (Hasuna Tour)
Yogyakarta dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama	: Risalatul Azizah
NIM	: 10240073
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi
Asal Perguruan Tinggi	: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

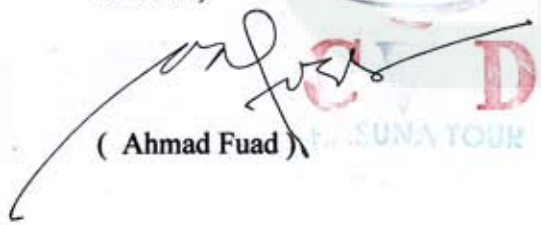
Telah melakukan penelitian di PT. Citra Wisata Dunia (Hasuna Tour) Yogyakarta dalam
rangka penulisan skripsi yang berjudul « Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Citra Wisata Dunia (Hasuna Tour) Yogyakarta
Periode Maret 2014) » pada bulan Juni s/d Agustus tahun 2014.

Demikian Surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, 18 Juli 2014

PT. Citra Wisata Dunia

Direktur,



(Ahmad Fuad)

Sertifikat

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

P K S I

Pusat Komputer & Sistem Informasi

Nama : RISALATUL AZIZAH
NIM : 10240073
Fakultas : FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jurusan/Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
Dengan Nilai :

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	95	A
2	Microsoft Excel	80	B
3	Microsoft Power Point	100	A
4	Microsoft Internet	100	A
5	Total Nilai	93.75	A
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan	

Yogyakarta, 17 Maret 2014

Kepala PKSI



Dr. Agung Fatwanto S.Si., M.Kom.

NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang

شهادة

الرقم: ٢٠١٤/٢٠١٤٦٥.a/PP.٠٠.٩/L.٥/UIN.٠٢

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن :

الاسم : Risalatul Azizah

تاريخ الميلاد : ٧ يناير ١٩٩٣

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٢ ابريل ٢٠١٤ ،
وحصلت على درجة :

٥١	فهم المسموع
٥٦	التراكيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٣٣	فهم المقروء
٤٦٧	مجموع الدرجات

*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكرتا، ٣٠ ابريل ٢٠١٤

الدكتور هشام زيني الماجستير



رقم التوظيف : ١٠٠٢ ١٩٩١.٠٩ ١٩٦٣١١



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 555241,515865,515866,562682

Fax (0274) 555241

EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOT LINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

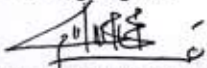
NOMOR : 070/1659
3141/34

- Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
Nomor : UIN.02/DD.1/PP.009/880/2014 Tanggal :09/05/2014
- Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : RISALATUL AZIZAH NO MHS / NIM : 10240073
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Hj. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag., M.Si.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 12/05/2014 Sampai 12/08/2014
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin


RISALATUL AZIZAH

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : ~~13-5-2014~~

Kepala Dinas Perizinan



Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta(sebagai laporan)
2. Pengelola KBIH Hasuna Tour Yogyakarta
3. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
4. Ybs.



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT
Jl. Marsda Adisucipto , Phone. (0274) 550727 Yogyakarta 55281

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/1460.b/2014

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Risalatul Azizah**
Date of Birth : **January 7, 1993**
Sex : **Female**

took **TOEC (Test of English Competence)** held on **April 16, 2014** by Center for Language Development of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	47
Structure & Written Expression	31
Reading Comprehension	48
Total Score	420

**Validity : 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, April 24, 2014

Director,

[Signature]
Dr. Hisyam Zaini, M.A.

NIP. 19631109 199103 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2845.a/2010

Sertifikat

diberikan kepada:

**NAMA : RISALATUL AZIZAH
NIM : 10240073
Jurusan/Prodi : MD**

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2010/2011
Tanggal 28 s.d. 30 September 2010 (20 jam pelajaran) sebagai:

PESERTA

Yogyakarta, 1 Oktober 2010



Yogyakarta, 1 Oktober 2010

Prof. Dr. H. M. Agus Siregar, M.A.

NIP/195910011987031002