

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (STUDI PADA JAMAAH HAJI KELOMPOK BIMBINGAN  
IBADAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN 2001-2015)**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun oleh :

Noufrans Singgih Waskito

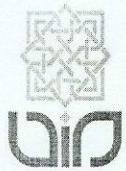
NIM : 11240050

Pembimbing:

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd

NIP.196302101991031002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2016**



**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.01.3/ 1337.A /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA JAMAAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN  
2001 - 2015)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	:	Noufrans Singgih Waskito
NIM/Jurusan	:	11240050/MD
Telah dimunaqasyahkan pada	:	Rabu, 22 Juni 2016
Nilai Munaqasyah	:	86 (A/B)

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

**TIM MUNAQASYAH**

Ketua Sidang/Pengaji I,

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.  
NIP 19630210 199103 1 002

Pengaji II,

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP 19670104 199303 1 003

Pengaji III,

Dra. Sri Fatimah, M.Pd.  
NIP 19690401 199403-2 002





KEMENTERIAN AGAMA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 YOGYAKARTA 55281

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 : Noufrans Singgih Waskito

NIM: : 11240050

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015)

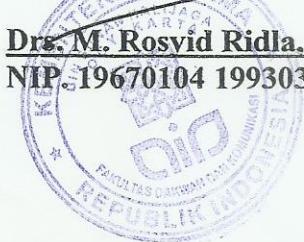
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah..

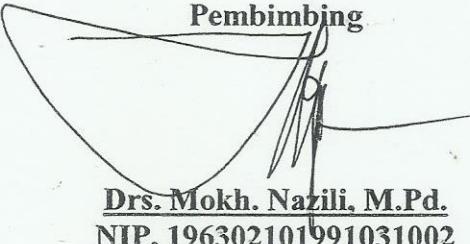
Dengan demikian kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimuqusyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Juni 2016

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
NIP. 19670104 1993031 003



  
Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.  
NIP. 196302101991031002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noufrans Singgih Waskito  
NIM : 11240050  
Fakultas / Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015)” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagialisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun ambil sebagai acuan.

Yogyakarta, 13 Juni 2016

Yang menyatakan,



Noufrans Singgih Waskito  
11240050

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamaterku Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

## MOTTO

**“Ibadah Haji seumpama menjalani latihan mati, ibarat berangkat dari kubur ke akhirat dan ketika wukuf di Padang Arafah ibarat berkumpul kelak di hari kebangkitan”**

**K.H. Mustofa Bisri**



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan besar akhirnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-20015”** telah diselesaikan oleh Peneliti.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Drs. Mokh Nazili, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberi bimbingan dan masukan dari awal penggerjaan sampai dengan selesaiannya skripsi ini..

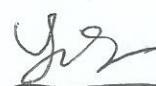
5. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra Lc, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi untuk kelancaran selama masa perkuliahan.
6. Bapak/Ibu Dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, dedikasi, pengarahan, pengalaman, motivasi serta bimbingan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
8. Ibu Tejo, selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah. Terimakasih untuk bantuan dalam mengurus segala keperluan skripsi.
9. Para Pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Ustadz H. Mustofa Ismail., MA., LLM, Ustadz Drs. H. Ghozali Mukri, Ustadz H. Yarin Rahmat Insani, Lc., MA yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi kepada peneliti. Serta pengurus lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu-satu.
10. Kedua orang tua, kakakku dan adikku memberikan dukungan secara moral maupun material dan semua pembelajarannya membantu dalam penyelesaian skripsi.
11. Nur Fathur Rohman terimakasih atas dampingan dan pembelajarannya dan Andi Setiawan, Muhammad Robbah atas bantuan dan dukungannya.
12. Citra Dewi Hunnah, terima kasih untuk do'a dan dukungannya.

13. Teman-teman MD 2011 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk kebersamaan ini, menjalani suka duka bersama, saling memberi motivasi, terima kasih untuk tiap keceriaan yang telah dihadirkan dan semua kisah dan pengalaman bersama kalian.
14. Rizan dan Badrun .. Kalian luar biasa!!!
15. Serta Teman-teman KKN Taman Martani 09 Wahid, Budi, Widya, Zakiya, Vika, Yeni, Dina yang telah membantu dan dukungan secara tidak langsung.
16. Teman-teman SCREAM, KAMAPURISKA, dan SUKA TV yang memberikan pengalaman dalam berorganisasi dan ilmu yang bermanfaat.
17. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari proses yang luar biasa yang penulis dapat capai hingga saat ini. Meskipun masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak supaya skripsi lebih baik di masa mendatang.

Yogyakarta, 8 Juni 2016

Peneliti,

  
Noufrans Singgih Waskito  
11240050

## **ABSTRAK**

Noufrans Singgih Waskito. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015) Skripsi Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Jamaah Haji KBIH Bina Umat Yogyakarta. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *probability sampling*. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama, kemudian dalam *probability sampling* menggunakan teknik *simple random sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Untuk mengumpulkan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif, uji asumsi, analisis regresi sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan program *SPSS versi 21.0 for windows* pada uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jamaah Haji KBIH Bina Umat Yogyakarta.

Nilai koefisien determinasi (Adjusted R- Square) yang diperoleh sebesar 0,658 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Jamaah Haji KBIH Bina Umat Yogyakarta 65,8 dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, adapun sisanya sebesar 34,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

**Keyword :** kualitas pelayanan, kepuasan donatur infaq.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Peneltian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Kajian Pustaka .....	9
G. Kerangka Teori .....	12
1. Tinjauan tentang kualitas pelayanan .....	12
2. Tinjauan tentang kepuasan pelanggan .....	16

3. Tinjauan Tentang Ibadah Haji.....	20
4. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	22
H. Hipotesis Penelitian .....	27
I. Sistematika Pembahasan .....	27

## **BAB II : METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	29
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	31
E. Metode Pengumpulan Data .....	32
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
G. Instrumen Penelitian .....	36
H. Skala Pengukuran.....	37
I. Uji Instrumen Penelitian .....	38
J. Metode Analisis Data .....	40

## **BAB III : GAMBARAN UMUM LEMBAGA**

A. Sejarah Berdirinya KBIH Bina Umat Yogyakarta.....	44
B. Visi Misi, dan Moto KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	45
C. Struktur Pengurus KBIH Bina Umat Yogyakarta.....	46
D. Keunggulan KBIH Bina Umat .....	47
E. Persyaratan KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	48
F. Program KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	48

G.	Fasilitas KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	51
H.	Pembimbing KBIH Bina Umat Yogyakarta .....	52
I.	Pelayanan Yang Diberikan Oleh KBIH Bina Umat.....	53

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	54
B.	Hasil Analisis Data Deskriptif Responden .....	58
C.	Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel .....	61
D.	Hasil Uji Asumsi .....	63
E.	Hasil Uji Hipotesis .....	65
F.	Pembahasan.....	68

**BAB V : PENUTUP DAN KESIMPULAN**

A.	Kesimpulan .....	71
B.	Saran .....	71

DAFTAR PUSTAKA ..... 73

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Jumlah Jamaah Haji dari Tahun Ke Tahun.....	7
Tabel 2.1	Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	36
Tabel 2.2	Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan .....	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.4	Hasil Uji Realiabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tahun Haji.....	60
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian .....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas Variabel Penelitian .....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial .....	66
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ..... 26



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Dalam menghindari dan memahami penafsiran yang berbeda dari judul yang penyusun pilih yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015), maka perlunya untuk ditegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul. Adapun pengertian dari judul tersebut adalah sebagai berikut

##### 1. Pengaruh.

Istilah pengaruh dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia yang dikemukakan oleh W.J.S Poerwadarminta merupakan daya yang timbul dari seseorang (orang, benda dan sebagainya) yang berkuasa terhadap yang lainnya.<sup>1</sup> Sedangkan dalam ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini yang dimaksud pengaruh adalah hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015).

---

<sup>1</sup> W.J.S Poerwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1984) hlm. 956.

<sup>2</sup> Anas Sudjono, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang di ukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>3</sup> Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>4</sup>

Adapun yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kondisi tersedia adanya keterkaitan dalam produk, layanan atau jasa yang digunakan oleh KBIH Bina Umat Yogyakarta untuk memenuhi harapan pelanggan.

---

<sup>3</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*, cet. ke-1, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 10-11.

<sup>4</sup> Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* ( Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hlm. 85

### 3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.<sup>5</sup> Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>6</sup>

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

### 4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta adalah kelompok bimbingan ibadah haji yang berdiri dibawah nauangan yayasan Bina Umat Yogyakarta. KBIH ini siap melayani dan membimbing kaum muslimin dalam menjalankan ibadah haji sesuai sunah Rasullah SAW serta berusaha meraih haji yang mabrur yang tiada balasannya kecuali surga.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Tony wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa; Desain Serqual, QFD, dan kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta Barat, PT Indeks, 2001) cet. ke-1, hlm. 157

<sup>6</sup> James J Spillane, *Managing Quality Customer Service : Pelayanan Yang Berkualitas*, (Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma 2008) cet. ke-2, hlm. 6

<sup>7</sup> <https://yayasanbinaumat.wordpress.com/kbih/>, diakses pada tanggal 6 April 2016.

## 5. Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta

Penelitian ini dilakukan pada jamah haji KBIH Bina Umat Yogyakarta pada tahun 2001-2015

Berdasarkan istilah tersebut dapat dirumuskan maksud judul keseluruhan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan KBIH Bina Umat Yogyakarta mampu memenuhi sesuai dengan ekspektasi pelanggan bahwa harapan para pelanggan telah terpenuhi atau terlampaui.

### **B. Latar Belakang Masalah**

Ibadah haji merupakan ibadah wajib yang dilakukan seorang muslim yang mampu (istitho'ah) secara fisik dan ekonomi. Di dalam masyarakat, ibadah haji tidak hanya bermakna ibadah tetapi sekaligus berhubungan dengan status sosial di masyarakat.<sup>8</sup>

Persoalan haji di Indonesia dipastikan akan terus menjadi ritual tahunan. Terlebih jamaah haji Indonesia merupakan jamaah terbesar di antara negara-negara lain di dunia. Ini artinya, akan selalu muncul masalah, baik di indonesia maupun ketika di Arab Saudi. Di Indonesia calon jamaah haji dihadapkan *waiting list* yang cukup lama, sistem manasik, dana haji, rata-rata usia jamaah yang cukup

---

<sup>8</sup> Koeswinarno, dkk., *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Agama RI, 2014), hlm. IX.

tua, pendidikan, sampai kultur sebagian besar jamaah yang tidak mudah beradaptasi dengan perubahan. Di Arab Saudi persoalan haji dihadapkan pada katering, pemondokan, transportasi, dan kesehatan jamaah.<sup>9</sup>

Dalam perkembangannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang semula sebagai wadah yang longgar dan informal kini telah menjadi entitas organisasi formal yang tumbuh secara cepat di masyarakat. Jumlah KBIH terus bertambah secara pesat dalam beberapa tahun terakhir ini sejalan dengan animo calon jemaah haji yang semakin tinggi untuk memperoleh kepastian dan kualitas layanan bimbingan selama mereka menunaikan ibadah haji. Persentase jemaah haji yang mengikuti KBIH dari tahun ke tahun semakin besar. Hampir tidak ada kelompok penerbangan (kloter) jemaah haji yang tidak memiliki jemaah haji KBIH. Bahkan seringkali jumlah jemaah haji KBIH di dalam satu kloter lebih besar dari jemaah haji non KBIH. Meskipun Pemerintah menerapkan regulasi pembatasan pelayanan KBIH hanya di tanah air, kenyataannya KBIH tetap mendampingi dan memberikan pelayanan kepada jemaah haji selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.<sup>10</sup>

Pentingnya kualitas Pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hak mutlak untuk dipenuhi oleh Lembaga. Oleh karena itu perlu menggunakan cara untuk mewujudkannya

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm. v.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. Xi.

melalui *win win solution* yaitu keadaan di mana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.<sup>11</sup> Dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dapat dikatakan bahwa lembaga tersebut telah melakukan tugasnya dengan maksimal.

Kepuasaan pelanggan dinilai baik apabila pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara maksimal, keberadaan KBIH hingga saat ini dinilai penting bagi masyarakat sehingga tidak sedikit dari masyarakat yang menggunakan jasa KBIH ketika melakukan ibadah haji.

Pernyataan tersebut dapat diperkuat dengan memperhatikan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jamaah haji meningkat pada tahun-tahun tertentu, sehingga dinilai fluktuasi yaitu : dimulai pada tahun 1996 (1415H) jamaah haji berjumlah sekitar 748.769 hingga saat ini tahun 2015 (1436H). Peningkatan maupun penurunan yang terjadi semakin memperlihatkan bahwa minat dan kebutuhan masyarakat yang menilai pentingnya berhaji, hal ini dapat didukung oleh alasan karena ibadah haji adalah kesempurnaan dari rukun islam yang kelima, sehingga masyarakat berlomba-lomba untuk melaksanakan ibadah haji. KBIH dibawah Lembaga KEMENAG berupaya membantu masyarakat dalam memberikan ilmu tentang melaksanakan ibadah haji.

---

<sup>11</sup> Nia Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, ed. 1, cet ke-2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 6.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Jamaah Haji dari Tahun ke Tahun**

<b>Tahun</b>	<b>Tahun Hijriah</b>	<b>Jamaah Haji di Indonesia</b>
1920	1338	
1921	1339	
1922	1340	
1950	1369	
1995	1415	
1996	1416	784,769
1997	1417	774,260
1998	1418	699,770
1999	1419	775,268
2000	1420	466,430 <sup>[12]</sup>
2001	1421	440,808
2002	1422	590,576
2003	1423	493,230
2004	1424	473,004 <sup>[15]</sup>
2005	1425	1,030,000 (kurang lebih)
2006	1426	573,147
2006	1427	724,229
2007	1428	746,511
2008	1429	
2009	1430	154,000
2010	1431	989,798
2011	1432	1,099,522
2012	1433	1,408,641
2013	1434	700,000 (kurang lebih) <sup>[27]</sup>
2014	1435	700,000 (kurang lebih) <sup>[29]</sup>
2015	1436	615,059 (kurang lebih)

Oleh karena itu sudah menjadi tugas Lembaga untuk memberi kepuasan bagi pelanggan. Apabila Lembaga membuat kecewa pelanggan, dampaknya akan ditinggalkan oleh pelanggan, dan pelanggan akan mengungkapkan kekecewaannya kepada orang lain dengan cara *word of mouth* diartikan dari

mulut ke mulut. Hal ini akan mengakibatkan mengurangi efektifitas promosi yang dilakukan lembaga.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang rmasalah tersebut, maka dapat dikemukakan oleh penulis rumusan masalah yaitu: “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Yogyakarta Tahun 2001-2015?”

### **D. Tujuan Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Yogyakarta.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, penulis membedakan antara manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis lebih jelasnya bisa dilihat sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian ini 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 (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan akan menjadi sumbangan bahan informasi bagi organisasi dakwah maupun lembaga-lembaga dakwah khususnya tentang kualitas pelayanan yang diterapkan Kelompok Bimbingan Ibadah (KBIH), selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan tolok ukur terhadap ilmu pengetahuan serta menambah khasanah pemikiran bagi peneliti maupun pembaca.

#### F. Kajian 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 Risalatul Azizah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)”. Skripsi ini menjelaskan bahwa nilai signifikan t hitung 70,4% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi  $r^2$ , dapat diketahui bahwa kualitas

pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi faktor lain.<sup>12</sup>

Skripsi karya Edi Purwanto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta”. Dalam penelitian ini, pada hasil analisis regresi linier secara parsial, variabel empati tidak begitu berpengaruh pada kepuasan konsumen, namun secara bersama-sama variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>13</sup>

Skripsi Karya Fadliyah yang berjudul analisis “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta.” Dalam skripsi ini menjelaskan bahwa dari hasil analisis data menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta, baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis data juga menunjukkan bahwa dimensi responsiveness berpengaruh

---

<sup>12</sup> Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)*, skripsi, (tidak diterbitkan), Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 80.

<sup>13</sup> 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), hlm. 92.

paling dominan terhadap kepuasan nasabah jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.<sup>14</sup>

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<sup>15</sup>

Dari penelitian tersebut, yang membedakan dari penelitian ini dengan penlitian sebelumnya, dimana peneliti melakukan penelitian yaitu di KBIH Bina Umat (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat pada tahun 2001-2015) sedangkan penelitian-penelitian sebelumnya berada di KBIH lain, Koperasi Pondok Pesantren, dan BMT.

---

<sup>14</sup> Fadliyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta, skripsi (Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta : Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga, 2007).

<sup>15</sup> 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).

## G. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya).<sup>16</sup> Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketting Association*, seperti dikutip oleh donald bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>17</sup> Menurut Wyckoy dalam tjiptono kualitas jasa atau layanan sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>18</sup> Sampara mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan<sup>19</sup> Sedangkan Kualitas Pelayanan menurut Lewis dan Boom adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang

---

<sup>16</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*, hal. 39.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 10-11.

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 94.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 35-36.

diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>20</sup> 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 (perceived service).

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

#### b. Indikator Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mengidentifikasi ada lima indikator kualitas jasa(pelayanan) yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa(pelayanan), antara lain :

1. Bukti fisik (*Tangibles*) ditunjukkan dari kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa

---

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono dan Gregious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 180.

2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas, serta didukung keinginan para staf untuk membantu para pelanggan. Perusahaan memberikan layanan yang bermutu jika karyawannya cepat tanggap terhadap keinginan dan harapan pelanggannya.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang meliputi : pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphathy*) adalah kemampuan perusahaan atau para staf perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus secara personal kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, yang meliputi : kemudahan untuk dihubungi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Tutik Suryati, *Perilaku Konsumen di Era Internet*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), cet. ke-1 hlm. 91-92.

### c. Prespektif Kualitas Pelayanan

Gravin dalam Lovelock mengemukakan lima perspektif kualitas pelayanan yang berkembang dalam masyarakat, yaitu sebagai berikut :

1. *Trancedental*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based*, kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *User-based*, kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing-based*, perspektif ini merupakan *supply-based* dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan pelanggan.
5. *Value-based*, kualitas dari segi nilai dan harga mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produknya paling bernilai, tetapi yang paling tepat dibeli (*best buy*).<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam sektor Pelayanan Publik*, ed. 1 cet ke-2 (Jakarta: Sinar Gravika, 2011), hlm. 14.

## 2. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan

### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Cadotte Woodruff dan Jenkinson kepuasan Fandy Tjiptono 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 mengkonsumsi produk bersangkutan.<sup>23</sup>

Oxford Advanced Learner's Dictionary mendeskripsikan kepuasan sebagai "*the good felling 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 with a complaint, a debt an injury, etc.*"<sup>24</sup> Yang artinya perasaan yang baik yang anda miliki ketika 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-lain.

---

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hlm. 169.

<sup>24</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 195.

Jadi kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>25</sup> Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

#### Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Garvin, dimensi kepuasan pada industri jasa adalah:<sup>26</sup>

1. Komunikasi (*Comunication*), komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
2. Kepercayaan (*Credibility*), kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
3. Keamanan (*Security*), keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
4. Memahami Pelanggan (*Knowing the customer*), pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.

---

<sup>25</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller Edisi 12 jilid 1, Terj. Benyamin Molan, *Marketing Management*, hlm. 177.

<sup>26</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hlm. 8.

6. Konsistensi Kerja (*Reliability*), reliabilitas Konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
7. Daya Tanggap (*Responsiveness*), tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
8. Kemampuan (*Competence*), Kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
9. Akses (*Acces*), kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak, pelanggan atau penerima jasa.
10. Kesopanan (*Courtesy*), Kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personil.

b. Pengukuran kepuasan pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler, et al mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan : sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan.

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan

nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat.

### 2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnakan selanjutnya.

### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (Mc Neal & Lamb, dikutip dalam

Peterson & Wilson, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung.<sup>27</sup>

### **3. Tinjauan tentang Ibadah Haji**

#### a. Pengertian Ibadah Haji

Pengertian haji secara bahasa dari fikih, asal maknanya adalah “menyengaja sesuatu”, sedang secara substansi berarti “menuju kemuliaan”. Maksudnya adalah “sengaja mengunjungi ka’bah (rumah suci) untuk melakukan beberapa ritual (syarat-rukun) ibadah, dengan syarat-syarat tertentu”.

Ibadah haji merupakan ibadah yang wajib segera dikerjakan dan dilaksanakan artinya, apabila orang tersebut telah memenuhi syarat-syaratnya tetapi masih dilalaikan juga (tidak dikerjakan pada saat mampu), maka ia berdosa karena kelalaianya itu.<sup>28</sup> Adapun anak-anak yang masih dibawah umur belum wajib haji. Namun apabila ia mengerjakan juga maka pekerjaan termasuk perbuatan yang baik. Demikian pula bagi budak belian, kewajiban menunaikan ibadah haji baru berlaku apabila ia sudah merdeka.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2011) Ed-3, hlm. 314 – 319.

<sup>28</sup> M. Yudhie Haryono, dkk, *Haji Mistik, Sepertinya Tiada Haji Mabrur di Indonesia*, (Jakarta: Intimedia, 2002), hlm. 85-87.

<sup>29</sup> Susmayati dan Sudarsono, *Ka’bah Pusat Ibadah Haji*, (Jakarta: Asdi Mahastya, 1992), hlm. 3.

### b. Syarat Wajib Haji

Seseorang berkewajiban melaksanakan ibadah haji apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:<sup>30</sup>

- 1) Beragama Islam, bagi yang bukan islam tidak wajib.
- 2) Dewasa atau baligh, bagi anak-anak tidak wajib.
- 3) Berakal sehat, bagi orang gila tidak wajib.
- 4) Mampu, yang dimaksud adalah mampu secara jasmani dan rohani, serta mampu dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji.
- 5) Aman perjalanan, dalam situasi perang dan kekacauan tidak wajib.

### c. Rukun Haji

Ada beberapa rukun haji yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila salah satu dari rukun-rukun tersebut tidak dilakukan maka hajinya batal. Rukun haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji, antara lain:<sup>31</sup>

- 1) Niat dengan berihram
- 2) Wukuf di arofah
- 3) Thawaf Ifadhhoh dengan mengelilingi ka'bah 7 kali
- 4) Sa'i antara bukit Safa dan Marwah.7 kali
- 5) Bercukur rambut kepala

<sup>30</sup> Djamaluddin Dimjati, *Panduan Haji & Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, cet. ke-1 (Solo: Era Intermedia, 2006), hlm. 20.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 21.

6) Tertib

d. Sunnah Haji

Ada beberapa sunnah haji yang mesti diketahui oleh calon jamaah haji, yaitu:<sup>32</sup>

- 1) Membaca talbiyah dengan suara yang keras bagi laki-laki dan bagi perempuan hendaklah diucapkan sekedar terdengar oleh telinga sendiri.
- 2) Berdoa sesudah talbiyah.
- 3) Membaca dzikir sewaktu tawaf.
- 4) Shalat dua rakaat sesudah tawaf.
- 5) Masuk kedalam ka'bah.

#### **4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan dalam penelitian ini dipersepsikan sebagai jamaah haji 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 mereka. Jadi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah:<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Susmayati dan Sudarsono, *Ka'bah Pusat Ibadah Haji*, (Jakarta: Asdi Mahastya, 1992), hlm. 3.

<sup>33</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta, penerbit Andi, 2003), hlm. 102.

a. Kebijakan Manajemen

Maksudnya adalah suatu pernyataan dari standar perilaku yang diinginkan oleh 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 sebagai contoh adalah kebijakan terhadap keluhan jamaah haji, hubungan dengan jamah haji, dan penyampaian informasi terhadap jamaah haji.

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 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 bertanggaung jawab dalam memberikan

pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan, tatanan 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, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 6) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan inspirasi jamaah haji.
- 7) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang akan menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi jamaah haji 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.

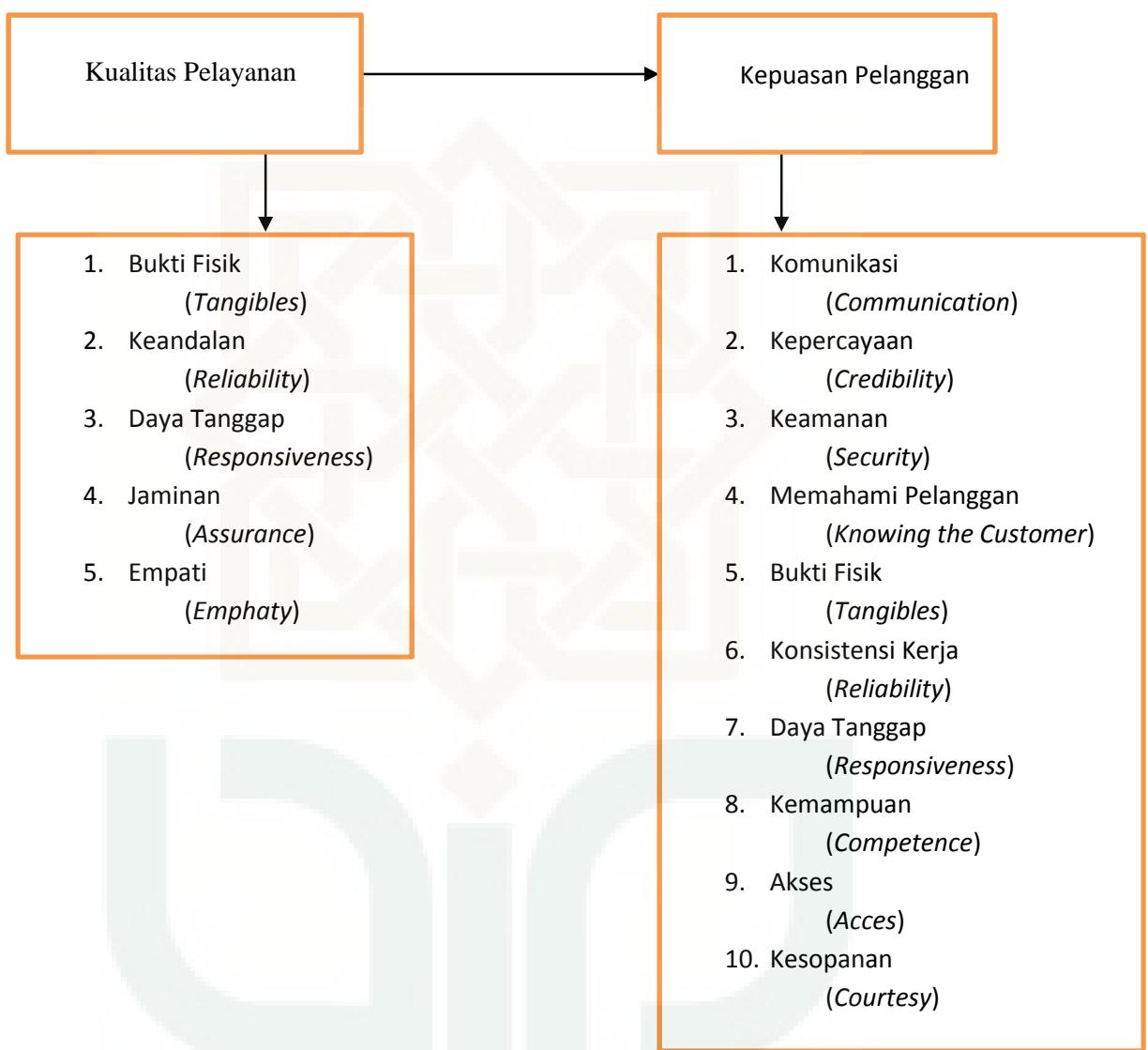
- 10) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
  - 11) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.
  - 12) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
  - 13) Laba yang diperoleh cepat 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 persepsi 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.

Dari uraian di atas dapat digambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan**  
**dengan Kepuasan Pelanggan**



## G. Hipotesis

Menurut Sugiyono hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah terbentuk dalam kalimat pertanyaan. Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relefan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>34</sup> Hipotesis nihil ( $H_0$ ) adalah kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta. Hipotesis kerja ( $H_a$ ) adalah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta.

## H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran terkait isi penelitian skripsi ini, maka peneliti akan menguraikan sistematika pembahasan penelitian sebagai berikut:

BAB I : Merupakan kerangka dasar yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, dan hipotesis.

BAB II : Metode penelitian (metode penentuan sampel, hipotesa, metode pengumpulan data, serta metode analisis data).

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 96.

**BAB III** : Didalam gambaran umum berisi tentang letak geografis, sejarah berdirinya KBIH Bina Umat Yogyakarta, visi misi, struktur organisasi, struktur kepengurusan, program, dan lain-lain.

**BAB IV** : Dijelaskan mengenai data atau hasil penelitian diolah,dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik atau kerangka analisis yang dituangkan dalam BAB I sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan dalam kerangka teoritik yang telah dikemukakan terdahulu. Apakah terarah pada pengujian kerangka teoritik atau penjelasan kontekstual masalah yang menjadi permasalahan dan tujuan pembahasan bersangkutan.

**BAB V** : Penutup dari seluruh rangkaian pembahasan yang berisi tentang kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta. Hal ini terlihat pada nilai t hitung dengan signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta. Dan dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,658 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan jamaah haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta 65,8 % dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh lembaga, adapun sisanya sebesar 34,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan

terhadap Kepuasan Pelanggan, maka berdasarkan pengamatan peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

#### Bagi Lembaga

1. Menyisipkan setiap materi-materi manasig ketika bertemu jamaah baik di dalam Kantor KBIH maupun diluar sehingga para jamaah benar-benar dapat menguasai keilmuan manasig haji, serta memperbaharui informasi yang termuat di website mengenai KBIH sehingga memudahkan calon jamaah haji maupun jamaah haji untuk mengetahui informasi lengkap mengenai KBIH Bina Umat.
2. Memperhatikan faktor-faktor penunjang yang dapat membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian, memberikan pengarahan kepada jamaah haji ketika akan adanya peneliti yang sedang melakukan penelitian sehingga dapat menghindari hal-hal yang dapat menghambat peneliti dalam melakukan penelitian.

#### Bagi Peneliti Lain

1. Memperhatikan subjek dan objek terkait secara mendalam sehingga adanya keterkaitan antara peneliti maupun lembaga yang dapat membantu mempersingkat waktu penelitian.
2. Melakukan penelitian bersifat menyeluruh supaya informasi yang di dapat maksimal sehingga benar-benar dapat menggali keilmuan yang ada di lembaga tersebut, sehingga dapat mengaplikasikan keilmuan yang di dapat pada lembaga tersebut.

## D A F T A R P U S T A K A

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

Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Azizah Risalatul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)*, skripsi, (tidak diterbitkan), Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar Offset, 1999.

Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kharisma Putra Prima, 2005.

Dimjati Djamaruddin, *Panduan Haji & Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, cet ke-1, Solo: Era Intermedia, 2006.

Fadliyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta, skripsi (Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta : Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga, 2007.

Gerson Richard. F., Terj Hesti Widyaningrum, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, cet. ke-2, Jakarta : Penerbit PPM, 2002.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*, cet ke-1, Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Haryono M. Yudhie, dkk, *Haji Mistik, Sepertinya Tiada Haji Mabrur di Indonesia*, Jakarta: Intimedia, 2002.

<https://yayasanbinaumat.wordpress.com/kbih/>, diakses pada tanggal 6 April 2016.

Indrawan Rully, Poppy Yaniawati, Metodologi penelitian Kuantitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan, PT Refika Aditama, cet ke-1, Bandung, 2014.

- Ghofur, Isshom Syahrul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada KBIH Al-Barokah)*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2012.
- Koeswinarno, dkk., *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan terhadap Jamaah Haji*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Agama RI, 2014.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, Terj. Benyamin Molan, *Marketing ManageSmen*, Edisi 12 Jilid 1 New Jersey : Upper Saddle River, 2006.
- Lijan Poltak Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan data Analisis Data sekunder*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, cet ke-1, 2010.
- Poerwadarminto, W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1984.
- Priyanto Duwi, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta: ANDI, 2009.
- Purwanto Edi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawir Yogyakarta*, Skripsi (tidak diterbitkan), Yogyakarta :Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012.
- Rahmayanty Nia, *Manajemen Pelayanan Prima*, ed. 1, cet. 2, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Spillane James J, *Managing Quality Customer Service : Pelayanan Yang Berkualitas*, Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma 2008.
- Sangarimbun Masri, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 2000.
- Soehartono Irawan, *Metode Penelitian Sosial Cet.ke-4*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000.
- Sudarmanto Gunawan, *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

- Sudjono Anas, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sunyoto Danang, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, Yogyakarta: Amara Books, 2007.
- Suryati Tutik, *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Suyanto Danang, *Uji KHI Kuadrat dan Regresi Untuk Penelitian Edisi Pertama*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Susmayati dan Sudarsono, *Ka'bah Pusat Ibadah Haji*, Jakarta: Asdi Mahastya, 1992.
- Sutedi Adrian, *Hukum Perizinan Dalam sektor Pelayanan Publik*, ed. 1 cet ke-2, Jakarta: Sinar Gravika, 2011.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta, penerbit Andi, 2003.
- Tjiptono Fandy dan Gregious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Tjiptono Fandy & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2011).
- Tjiptono Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality dan Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Tjiptono Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008.
- Wijaya Tony, *Manajemen Kualitas Jasa; Desain Serqual, QFD, dan kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta Barat, PT Indeks, 2001.



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.c.id

**BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : UIN.02/Kajur MD/PP.08.I/43/IV/2016

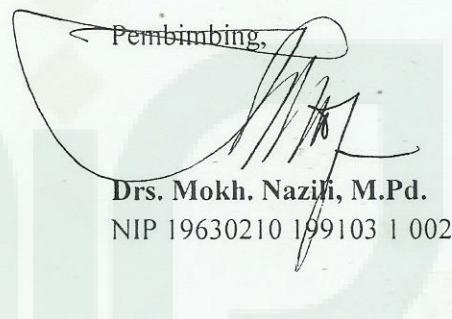
Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : Noufrans Singgih Waskito
2. NIM/Jurusan : 11240050/MD
3. Judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JAMAAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN 2015/2016).

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Rabu, 13 April 2016; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP 19670104 199303 1 003



Drs. Mokh. Nazih, M.Pd.  
NIP 19630210 199103 1 002



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/V/514/4/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DD.I/PN.01.1/860/2016**  
Tanggal : **15 APRIL 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegitan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;  
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.  
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **NOUFRANS SINGGIH WASKITO** NIP/NIM : **11240050/MD**  
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MANAJEMEN DAKWAH , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**  
Judul : **PENGARUH KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JAMAAH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN 2001-2015)**  
Lokasi :  
Waktu : **19 APRIL 2016 s/d 19 JULI 2016**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuh cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **19 APRIL 2016**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DD.I/PN.01.1/ *860* /2016

Yogyakarta, 15 April 2016

Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian

Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN**

Kepada Yth.

Gubernur Pemerintah DIY

C.q. Kabiro Administrasi Pembangunan

Sekretaris Daerah Istimewa Yogyakarta

Kepatihan, Danurejan

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama	:	Noufrans Singgih Waskito;
NIM/Jurusan	:	11240050/MD;
Alamat	:	Sapen Gondokusuman Yogyakarta;
Judul Skripsi	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JAMAAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN 2015/2016);

Pembimbing	:	Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.;
Metode Penelitian	:	Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu	:	22 April 2016 - 22 Juli 2016;
Lokasi Penelitian	:	KBIH BINA UMAT YOGYAKARTA

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Pertinggal.



## PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

## DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id

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

WEBSITE : [www.perizinan.jogjakota.go.id](http://www.perizinan.jogjakota.go.id)

## SURAT IZIN

NOMOR : 070/1605  
2978/34

Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/REG/V/514/4/2016 Tanggal : 19 April 2016

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;  
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 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : NOUFRANS SINGGIH WASKITO  
No. Mhs/ NIM : 11240050/MD  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JAMAAH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN 2001-2015

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 19 April 2016 s/d 19 Juli 2016  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan :  
1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan 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 Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

NOUFRANS SINGGIH  
WASKITO

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 20 April 2016

An. Kepala Dinas Perizinan  
Sekretaris



Tembusan Kepada :

- Yth  
1.Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2.Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY  
3.Pimp. KBIH Bina Umat Yogyakarta

4 Xtra



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.3.2283/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : NOUFRANS SINGGIH WASKITO  
Date of Birth : November 18, 1993  
Sex : Male

took TOEC (Test of English Competence) held on **February 10, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	43
Structure & Written Expression	38
Reading Comprehension	43
<b>Total Score</b>	<b>413</b>

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



Yogyakarta, February 10, 2016  
Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005



## شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.1.182/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأنَّ

Noufrans Singgih Waskito : الاسم

١٩٩٣ : ١٨ نوفمبر تاريخ الميلاد

قد شارك في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢١ يناير ٢٠١٦، وحصل على  
درجة :

٤٣	فهم المسموع
٣٠	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٧	فهم المقروء
٣٣٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة ستين من تاريخ الإصدار

جو كجاكرتا، ٢١ يناير ٢٠١٦  
المدير

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٥





**LABORATORIUM AGAMA**  
**Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email: fd@uin-suika.ac.id

# S E R T I F I K A T

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

NOUFRANS SINGGIH WASKITO

NIM : 11240050

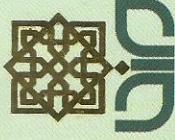
## L U L U S

ujian sertifikasi Baca Tulis Al Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.

Yogyakarta, 12 Juni 2013  
Ketua



Dr. Sriharini, M.Si.  
NIP. 19710526 199703 2 001



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA

# Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : Noufrans Singgih Waskito  
NIM : 11240050  
Fakultas/Prodi : Dakwah/ Manajemen Dakwah  
Sebagai : Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop  
**SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**  
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012  
Tanggal 06 s.d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 09 September 2011

a.1c Rektor

Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan



H. Ahmad Rifa'i, M.Phil.  
NIP. 19600905 198603 1006



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

## SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.784/2014

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

Nama : Noufrans Singgih Waskito  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Bengkulu Selatan, 18 November 1993  
Nomor Induk Mahasiswa : 11240050  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

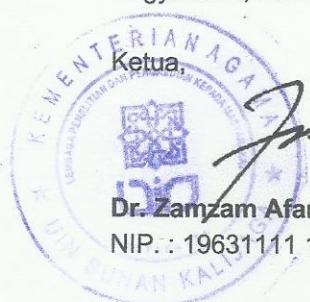
yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2013/2014 (Angkatan ke-83), di :

Lokasi : Tamanmartani 9  
Kecamatan : Kalasan  
Kabupaten/Kota : Kab. Sleman  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

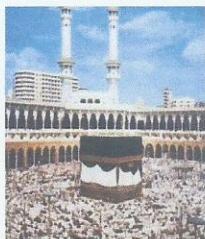
dari tanggal 07 Juli 2014 s.d. 17 September 2014 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,13 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 03 November 2014



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



**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH**  
**BINA UMAT**  
**DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Sekretariat : Jl. Kusbini No. 20, Klitren, Gondokusuman, Yk. Telp. (0274) 586193 Hp: 085743085400

**SURAT KETERANGAN**  
No. : 173/SKet-KBIH.BU/VI/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Sukarno, SH. M.Hum.  
Alamat : Nglaren No 85 B., RT 3 Rw 24, Ngropoh, Condong Catur, Depok, Sleman  
Jabatan : Ketua KBIH BINA UMAT

Dengan ini menerangkan bahwa;

Nama : Noufrans Singgih Waskito  
NIM : 11240050  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Adalah Mahasiswa UIN yang sedang melakukan penelitian di lembaga kami dengan judul skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015). Adapun waktu penelitian tanggal 30 April – 4 Juni 2016.

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Juni 2016  
Ketua KBIH Bina Umat,

H. Sukarno, SH., M.Hum

# SERTIFIKAT

Nomor: UIN-02/L3/PP.00.9/2.24.6.31/2016



## UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Noufrans Singgih Waskito

NIM : 11240050

Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai
	Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	75
2.	Microsoft Excel	40
3.	Microsoft Power Point	85
4.	Internet	100
5.	Total Nilai	75
Predikat Kelulusan		Memuaskan

Yogyakarta, 24 Maret 2016

SERTIFIKAT



Standar Nilai:

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



Diajung Fatwanto, Ph.D.  
NIP. 70103 200501 1 003

## **Curriculum Vitae**

Nama : Noufrans Singgih Waskito

TTL : Bengkulu Selatan, 18 November 1993

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Alamat : RT 004/RW 002, Desa: Popongan, Kec: Banyu Urip, Kab: Purworejo

Alamat Jogja : Sapan, GK1/638, Kel: Demangan, Kec: Gondokusukan, Yogyakarta.

E-mail : novranz\_wasky@yahoo.co.id/novran.nw@gmail.com

Pendidikan Formal :

1. SDN Popongan 01 (1999-2005)
2. SMP N 8 Purworejo (2005-2008)
3. MAN Purworejo (2008-2011)
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2011- )

Pengalaman Organisasi :

1. Pengurus Keluarga Mahasiswa Purworejo (2011-2012)
2. Anggota SuKa TV (2012-2013)
3. Anggota Screamd (2013-2014)

## ANGKET PENELITIAN

Peneliti : Noufrans Singgih Waskito  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta tahun 2001-2015)

---

### I. Identitas

Biodata Mohon di isi dengan lengkap.

Nama (tidak wajib diisi) :  
Alamat (tidak Wajib diisi) :  
Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
Pendidikan Terakhir :  SD  SLTP  SLTA  
                             Diploma  Sarjana  Lain-lain sebutkan...  
Pekerjaan :  PNS  Swasta  Lain-lain sebutkan...  
Tahun Haji :  2001  2002  2003  
                     2004  2005  2006  
                     2007  2008  2009  
                     2010  2011  2012  
                     2013  2014  2015

### II. Petunjuk pengisian

#### A. Petunjuk pengisian kuesioner sebagai berikut.

1. Isilah keterangan singkat Anda.
2. Jawablah pertanyaan-pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada kotak jawaban **yang sesuai dengan kenyataan yang terjadi pada Anda (tidak ada jawaban yang benar atau salah).**
3. Keterangan :  
SS = Sangat setuju  
S = Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju
4. Jawablah semua pertanyaan yang disediakan.

5. Setelah seluruh pertanyaan dijawab, kuesioner ini dikembalikan.

#### Variabel Kualitas Pelayanan

##### Bukti Fisik

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH Bina Umat mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
2	KBIH Bina Umat mempunyai ruangan bersih dan nyaman				
3	KBIH Bina Umat memiliki ruang pelayanan yang representatif				
4	Penampilan karyawan rapi dan sopan				
5	Perlengkapan administasi seperti komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai				
6	KBIH mempunyai tempat untuk bimbingan haji yang layak, nyaman serta dapat menampung jumlah jamaah yang ada				
7	Fasilitas yang disediakan KBIH seperti Koran haji, majalah haji, kamar mandi dan mushola sudah memadai				

##### Kehandalan

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH Bina Umat memiliki prosedur pendaftaran yang mudah				
2	Petugas KBIH selalu melayani jamaah dengan sopan				
3	Petugas KBIH selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu				
4	Petugas KBIH selalu teliti dalam mencatat administrasi				
5	Petugas KBIH selalu mengerjakan tugas sesuai dengan urutan berkas				
6	Peralatan yang digunakan KBIH tidak sering mengalami kerusakan				
7	Petugas KBIH dapat menyelesaikan problem yang dihadapi jamaah				

##### Daya Tanggap

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH Bina Umat selalu melayani jamaah dengan cepat				
2	Petugas KBIH mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jamaah				
3	Petugas selalu bersedia menolong jamaah yang sedang kesulitan				
4	Petugas KBIH selalu mendengarkan keluhan jamaah				
5	Petugas KBIH selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas				
6	Petugas KBIH memberikan pelayanan tanpa ditunda-tunda				
7	Petugas selalu bersifat aktif bukan pasif				

### Jaminan

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH mampu menjelaskan informasi kepada jamaah dengan detail dan jelas				
2	KBIH memiliki petugas yang cukup, sehingga selalu ada pengganti jika ada yang berhalangan hadir				
3	KBIH memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai				
4	Petugas KBIH selalu tegas dalam memberikan jawaban				
5	Petugas KBIH selalu memberikan jawaban maupun informasi dengan jujur dan tanpa ditutup tutupi				
6	Fasilitas yang diberikan oleh KBIH memiliki kualitas yang baik				
7	Peralatan dan perlengkapan mempunyai kualitas baik				

### Empati

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada jamaah				
2	Petugas KBIH tidak membeda-bedakan antara jamaah				
3	Petugas KBIH selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan jamaah				
4	Petugas selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah haji				
5	Petugas KBIH selalu memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan jamaah				
6	Petugas KBIH selalu menanyakan kebutuhan anda dan berusaha memenuhinya				
7	Komunikasi yang dilakukan petugas KBIH memberikan anda rasa nyaman				

### Variabel kepuasan pelanggan

### Reliabilitas

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH menunjukkan konsistensi kerja dibidangnya				
2	Petugas KBIH mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir				
3	Petugas KBIH selalu jujur dalam tindakannya				
4	Petugas KBIH dapat diharapkan atas timbulnya keluhan yang anda rasakan				

### Daya Tanggap

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH melayani anda dengan sigap tanpa menunda-nunda				
2	Para petugas KBIH selalu teliti, ulet dan cekatan dalam melayani anda				
3	Para petugas KBIH selalu antusias menjawab setiap pertanyaan yang anda ajukan				
4	Para petugas KBIH sering membuat anda menunggu lama				

### Kompetensi

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Para petugas mempunyai pengetahuan yang mempuni dibidangnya masing-masing				
2	Petugas KBIH selalu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar ibadah haji yang anda ajukan				
3	Petugas KBIH selalu dapat memberikan solusi atas permasalahan yang anda hadapi				
4	Petugas KBIH selalu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang anda ajukan saat sedang bimbingan dan konsultasi				

### Akses

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH selalu meninggalkan nomor kontak yang mudah dihubungi				
2	Petugas KBIH selalu mudah dihubungi lewat telepon				
3	Petugas KBIH selalu stand by di kantor				
4	Petugas KBIH menerima konsultasi lewat telepon				

### Kesopanan

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH bersikap ramah serta sopan				
2	Petugas KBIH menunjukkan attensi tinggi kepada anda				
3	Petugas KBIH berpakaian rapi dan senantiasa menjaga sopan santun				
4	Petugas KBIH memberikan sambutan yang baik ketika anda datang				

### Komunikasi

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH selalu memberikan berita dan informasi secara transparan				
2	Dalam memberikan pelayanan kepada anda, petugas selalu				

	memberikan pengarahan dengan bahasa yang mudah dimengerti				
3	Petugas KBIH selalu memberikan saran yang baik kepada anda				
4	Petugas KBIH selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi				

Kredibilitas

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH bersifat jujur dan apa adanya				
2	Petugas KBIH bersifat amanaah (dapat dipercaya)				
3	Petugas KBIH tidak pernah ingkar janji ketika diajak bertemu				
4	Petugas KBIH selalu datang tepat waktu ketika anda mengajak untuk bertemu				

Keamanan

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH memberikan rasa aman dan nyaman terhadap anda				
2	KBIH bersedia menanggung resiko dari kejadian yang tidak di ingikan				
3	Selama perjalanan ibadah haji anda merasa aman dibawah naungan KBIH Bina Umat				
4	Para petugas KBIH selalu mengambil tindakan tanpa ragu-ragu				

Memahami pelanggan

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	Petugas KBIH selalu memperhatikan anda				
2	Petugas KBIH selalu bertanya kabar anda				
3	Petugas KBIH selalu mengingat nama anda				
4	Petugas KBIH memahami kebutuhan spesifik anda				

Bukti Fisik

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH memiliki gedung yang layak huni untuk menggelar acara serta agenda yang ada.				
2	KBIH memiliki halaman parkir yang dapat memenuhi kuota jamaah				
3	Peralatan yang dipakai KBIH sudah sesuai dengan kebutuhan jamaah				
4	Jumlah karyawan sudah memadai untuk dapat melayani para jamaah				





70	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	128		
71	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	140		
72	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	148			
73	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	112		
74	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	125			
75	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	124			
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	156			
77	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	125			
78	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	133			
79	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	122			
80	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	3	3	2	3	3	117		
81	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	134		
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160			
83	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146			
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	143			
85	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	149			
86	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138			
87	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	3	3	120			
88	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	133			
89	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	130			
90	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	147
91	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121			
92	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	118			
93	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	130			
94	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	124		
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	159			
96	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	120			
97	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4	117			

### DATA VARIABEL DAN DATA RESPONDEN

No.	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Tahun Haji
1	135	157	1	1	1	1
2	131	150	1	1	1	1
3	126	149	1	1	1	1
4	119	128	1	2	1	1
5	105	120	1	2	1	1
6	131	138	1	2	1	1
7	110	123	1	2	1	1
8	118	139	1	2	1	2
9	123	134	1	2	1	2
10	104	104	1	2	1	2
11	112	128	1	2	1	2
12	135	152	1	3	1	2
13	131	159	1	3	1	2
14	140	160	1	3	1	2
15	121	111	1	3	1	2
16	128	132	1	3	1	3
17	127	148	1	3	1	3
18	126	143	1	3	1	3
19	120	145	1	3	1	3
20	116	126	1	3	1	3
21	129	150	1	3	1	3
22	111	124	1	3	1	3
23	110	123	1	3	1	3
24	107	120	1	3	1	4
25	113	118	1	3	1	4
26	103	117	1	4	1	4
27	107	118	1	4	1	4
28	113	127	1	4	1	4
29	112	122	1	4	1	4
30	126	139	1	4	1	4
31	130	153	1	4	1	4
32	128	124	1	4	1	4
33	137	145	1	4	1	4
34	113	122	1	4	1	4
35	105	120	1	4	1	4
36	108	120	1	4	1	4
37	110	126	1	4	1	4
38	116	126	1	5	1	4

39	105	120	1	5	1	4
40	138	160	1	5	1	4
41	106	116	2	5	2	4
42	108	119	2	5	2	4
43	114	118	2	5	2	4
44	140	160	2	5	2	5
45	113	124	2	5	2	5
46	132	156	2	5	2	5
47	107	120	2	5	2	5
48	107	119	2	5	2	5
49	129	145	2	5	2	5
50	105	119	2	5	2	5
51	121	134	2	5	2	5
52	125	140	2	5	2	5
53	119	142	2	5	2	5
54	123	146	2	5	2	5
55	111	122	2	5	2	5
56	128	152	2	5	2	5
57	106	132	2	5	2	5
58	128	124	2	5	2	5
59	114	135	2	5	2	5
60	128	140	2	5	2	5
61	113	140	2	5	2	5
62	106	117	2	5	2	5
63	111	122	2	5	2	5
64	105	118	2	5	2	5
65	106	118	2	5	2	5
66	113	120	2	5	2	5
67	111	116	2	5	2	5
68	122	130	2	5	2	5
69	121	132	2	5	2	5
70	125	128	2	5	3	5
71	125	140	2	5	3	5
72	130	148	2	5	3	5
73	103	112	2	5	3	5
74	131	125	2	5	3	5
75	111	124	2	5	3	5
76	136	156	2	5	3	5
77	107	125	2	5	3	5
78	123	133	2	5	3	5
79	105	122	2	5	3	5

80	106	117	2	5	3	5
81	103	134	2	5	3	5
82	138	160	2	5	3	5
83	130	146	2	5	3	5
84	99	143	2	5	3	5
85	118	149	2	5	3	5
86	123	138	2	5	3	5
87	105	120	2	5	3	5
88	116	133	2	5	3	5
89	116	130	2	5	3	5
90	131	147	2	6	3	5
91	107	121	2	6	3	5
92	107	118	2	6	3	5
93	120	130	2	6	3	5
94	107	124	2	6	3	5
95	139	159	2	6	3	5
96	119	120	2	6	3	5
97	115	117	2	6	3	5



**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	114,5258	113,648	,336	,949
KP2	114,7216	112,515	,500	,948
KP3	114,7526	113,771	,361	,949
KP4	114,4948	111,544	,537	,948
KP5	114,7629	111,204	,579	,948
KP6	114,7010	112,462	,412	,949
KP7	114,9588	113,727	,261	,951
KP8	114,3814	111,905	,519	,948
KP9	114,3505	111,855	,534	,948
KP10	114,5464	110,625	,629	,947
KP11	114,5979	110,410	,661	,947
KP12	114,6701	112,057	,522	,948
KP13	114,8660	113,388	,369	,949
KP14	114,5361	110,939	,572	,948
KP15	114,5258	109,877	,671	,947
KP16	114,4742	110,231	,613	,947
KP17	114,4227	110,642	,633	,947
KP18	114,5876	110,057	,693	,947
KP19	114,6392	109,546	,673	,947
KP20	114,6186	109,280	,718	,947
KP21	114,5876	110,078	,691	,947
KP22	114,4948	109,794	,678	,947
KP23	114,6907	110,383	,593	,948
KP24	114,8660	112,576	,527	,948
KP25	114,6082	109,824	,664	,947
KP26	114,5155	109,586	,698	,947
KP27	114,6701	109,848	,684	,947
KP28	114,7629	111,891	,566	,948
KP29	114,5670	110,581	,586	,948
KP30	114,5155	111,336	,513	,948
KP31	114,6701	109,828	,686	,947
KP32	114,6289	109,611	,640	,947
KP33	114,7423	110,943	,591	,948
KP34	114,8866	110,310	,588	,948
KP35	114,6598	110,393	,656	,947

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	35

**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VAR KEPUASAN PELANGGAN****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPL1	128,7629	187,016	,578	,964
KPL2	128,7320	186,948	,573	,964
KPL3	128,6495	187,168	,566	,964
KPL4	128,8247	186,125	,620	,964
KPL5	128,7938	184,457	,724	,963
KPL6	128,8144	185,507	,687	,963
KPL7	128,8144	184,424	,661	,963
KPL8	129,7629	189,099	,251	,966
KPL9	128,6907	186,445	,600	,964
KPL10	128,6907	185,612	,635	,963
KPL11	128,7938	186,186	,626	,963
KPL12	128,7526	184,813	,682	,963
KPL13	128,8763	186,026	,585	,964
KPL14	128,8454	185,632	,668	,963
KPL15	128,8557	186,271	,627	,963
KPL16	128,8454	186,924	,628	,963
KPL17	128,5361	186,397	,630	,963
KPL18	128,6392	184,900	,735	,963
KPL19	128,6392	184,962	,730	,963
KPL20	128,6598	184,060	,768	,963
KPL21	128,7320	184,407	,679	,963
KPL22	128,7835	185,276	,753	,963
KPL23	128,7320	184,573	,718	,963
KPL24	128,7320	184,698	,739	,963
KPL25	128,6082	184,824	,710	,963
KPL26	128,5979	185,180	,684	,963
KPL27	128,7320	185,615	,671	,963

KPL28	128,8041	185,055	,715	,963
KPL29	128,6701	184,744	,720	,963
KPL30	128,8866	184,852	,607	,964
KPL31	128,4742	186,960	,605	,964
KPL32	128,7010	185,003	,655	,963
KPL33	128,8454	183,611	,730	,963
KPL34	128,9072	184,752	,667	,963
KPL35	129,0103	184,844	,590	,964
KPL36	129,0309	185,030	,593	,964
KPL37	129,1340	188,159	,384	,965
KPL38	129,1031	188,406	,387	,965
KPL39	129,0103	186,781	,611	,964
KPL40	128,9485	186,945	,593	,964

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,964	40

#### ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN

JK (Jenis Kelamin)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	40	41,2	41,2	41,2
	Perempuan	57	58,8	58,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PT (Pendidikan Terakhir)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	3,1	3,1	3,1
	SLTP	8	8,2	8,2	11,3
	SLTA	14	14,4	14,4	25,8
	DIPLOMA	12	12,4	12,4	38,1

SARJANA	52	53,6	53,6	91,8
LAIN-LAIN	8	8,2	8,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	40	41,2	41,2
	SWASTA	29	29,9	71,1
	LAIN-LAIN	28	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0

TH (Tahun Haji)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2001-2003	7	7,2	7,2
	2004-2006	8	8,2	15,5
	2007-2009	8	8,2	23,7
	2010-2012	20	20,6	44,3
	2013-2015	54	55,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0

## ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	97	3,00	4,00	3,4742	,50193
KP2	97	3,00	4,00	3,2784	,45052
KP3	97	2,00	4,00	3,2474	,45714
KP4	97	3,00	4,00	3,5052	,50257
KP5	97	2,00	4,00	3,2371	,49525
KP6	97	2,00	4,00	3,2990	,54323
KP7	97	2,00	4,00	3,0412	,61097

KP8	97	3,00	4,00	3,6186	,48826
KP9	97	3,00	4,00	3,6495	,47961
KP10	97	3,00	4,00	3,4536	,50043
KP11	97	3,00	4,00	3,4021	,49286
KP12	97	3,00	4,00	3,3299	,47262
KP13	97	2,00	4,00	3,1340	,49221
KP14	97	2,00	4,00	3,4639	,52165
KP15	97	2,00	4,00	3,4742	,52227
KP16	97	2,00	4,00	3,5258	,54185
KP17	97	3,00	4,00	3,5773	,49655
KP18	97	3,00	4,00	3,4124	,49482
KP19	97	2,00	4,00	3,3608	,54363
KP20	97	2,00	4,00	3,3814	,52922
KP21	97	3,00	4,00	3,4124	,49482
KP22	97	2,00	4,00	3,5052	,52289
KP23	97	2,00	4,00	3,3093	,54698
KP24	97	2,00	4,00	3,1340	,42399
KP25	97	2,00	4,00	3,3918	,53144
KP26	97	2,00	4,00	3,4845	,52268
KP27	97	2,00	4,00	3,3299	,51481
KP28	97	2,00	4,00	3,2371	,45123
KP29	97	2,00	4,00	3,4330	,53827
KP30	97	2,00	4,00	3,4845	,54224
KP31	97	2,00	4,00	3,3299	,51481
KP32	97	2,00	4,00	3,3711	,56494
KP33	97	2,00	4,00	3,2577	,50577
KP34	97	2,00	4,00	3,1134	,55671
KP35	97	2,00	4,00	3,3402	,49763
Valid N (listwise)	97				

## ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KPL1	97	2,00	4,00	3,3505	,50086
KPL2	97	2,00	4,00	3,3814	,50915
KPL3	97	3,00	4,00	3,4639	,50129
KPL4	97	2,00	4,00	3,2887	,51959
KPL5	97	2,00	4,00	3,3196	,53124
KPL6	97	2,00	4,00	3,2990	,50342

KPL7	97	1,00	4,00	3,2990	,58032
KPL8	97	1,00	4,00	2,3505	,79111
KPL9	97	2,00	4,00	3,4227	,51710
KPL10	97	2,00	4,00	3,4227	,53687
KPL11	97	2,00	4,00	3,3196	,51126
KPL12	97	2,00	4,00	3,3608	,54363
KPL13	97	2,00	4,00	3,2371	,55477
KPL14	97	2,00	4,00	3,2680	,51063
KPL15	97	2,00	4,00	3,2577	,50577
KPL16	97	2,00	4,00	3,2680	,46805
KPL17	97	3,00	4,00	3,5773	,49655
KPL18	97	3,00	4,00	3,4742	,50193
KPL19	97	3,00	4,00	3,4742	,50193
KPL20	97	2,00	4,00	3,4536	,52083
KPL21	97	2,00	4,00	3,3814	,56722
KPL22	97	3,00	4,00	3,3299	,47262
KPL23	97	2,00	4,00	3,3814	,52922
KPL24	97	2,00	4,00	3,3814	,50915
KPL25	97	2,00	4,00	3,5052	,52289
KPL26	97	2,00	4,00	3,5155	,52268
KPL27	97	2,00	4,00	3,3814	,50915
KPL28	97	2,00	4,00	3,3093	,50746
KPL29	97	2,00	4,00	3,4433	,51980
KPL30	97	1,00	4,00	3,2268	,60390
KPL31	97	3,00	4,00	3,6392	,48273
KPL32	97	2,00	4,00	3,4124	,55439
KPL33	97	2,00	4,00	3,2680	,56854
KPL34	97	2,00	4,00	3,2062	,55786
KPL35	97	2,00	4,00	3,1031	,62056
KPL36	97	2,00	4,00	3,0825	,60673
KPL37	97	1,00	4,00	2,9794	,62881
KPL38	97	2,00	4,00	3,0103	,60372
KPL39	97	2,00	4,00	3,1031	,48914
KPL40	97	2,00	4,00	3,1649	,49330
Valid N (listwise)	97				

## UJI ASUMSI KLASIK/PRASYARAT

- UJI NORMALITAS
-

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KP	KPL
N		97	97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	118,0000	130,2887
	Std. Deviation	10,83974	11,60276
	Absolute	,121	,129
Most Extreme Differences	Positive	,121	,129
	Negative	-,080	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		1,192	1,268
Asymp. Sig. (2-tailed)		,117	,080

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### • UJI LINEARITAS

#### ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	10326,735	33	312,931	7,591	,000
Between Groups	Linearity	8589,065	1	8589,065	208,345	,000
KPL * KP	Deviation from Linearity	1737,671	32	54,302	1,317	,174
Within Groups		2597,182	63	41,225		
Total		12923,918	96			

#### UJI HIPOTESIS

##### ➤ UJI T (PARSIAL)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	8,391	9,112	,921	,359
	KP	1,048	,077	,814	13,634

a. Dependent Variable: KPL

##### ➤ UJI KOEFISIEN DETERMINASI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 <sup>a</sup>	,662	,658	8,16748

a. Predictors: (Constant), KP

➤ **UJI ANALISIS REGRESI SEDERHANA**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	8,391	9,112	,921	,359
	KP	1,048	,077	,814	13,634

a. Dependent Variable: KPL