

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
CALON JAMAAH HAJI  
(Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan  
Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)**



**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:**

**Niswatun Khasanah  
NIM 13240018**

**Pembimbing:**

**Hj. Early Maghfiroh Innavati, S.Ag, M.Si  
NIP 19741025 199803 2 001**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMINIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
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: B-1185/Un.02/DD/PP.05.3/06/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CALON  
JAMAAH HAJI ( STUDI PADA PENDAFTAR CALON JAMAAH HAJI OLEH  
PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN GROBOGAN )**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Niswatun Khasanah  
NIM/Jurusan : 13240018/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 30 Mei 2017  
Nilai Munaqasyah : 90 (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 II.

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

Yogyakarta, 2 Juni 2017

Dekan,



Dr. Yuljannah, M.Si.

NIP 196003101987032001

### 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 selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Niswaton Khasanah  
NIM : 13240018  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan).

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

Dengan ini kami berharap agar proposal skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Ketua Jurusan/Prodi  
Manajemen Dakwah



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.

NIP. 19670104 1993031 003

Yogyakarta, 26 Mei 2017  
Pembimbing



Hj. Early Maghfiroh. 1. S.Ag, M.Si.

NIP. 19741025 199803 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Niswatun Khasanah  
NIM : 13240018  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan"** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan.

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

Yogyakarta, 26 Mei 2017



Niswatun Khasanah  
NIM. 13240018

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamaterku

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ  
يَأْتِيكَ مِنْ كُلِّ فَيْحٍ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

*“Dan serulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan dengan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh.” (Q.S. Al-Hajj: 27-28).<sup>1</sup>*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Al Qur'an dan Terjemahnya, (Diterjemahkan oleh Yayasan Penterjemah Al Qur'an, Jakarta Timur: CV Darus Sunnah, 2016) , hlm. 335.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *rabbil alamin*, Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya kelak.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana jurusan Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tentu hal ini tidak akan luput dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan optimal. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bpk. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nurjannah, M. Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bpk. Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.

4. Bapak Andy Dermawan, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik Peneliti yang telah memberikan arahan selama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Hj. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Hj. Tejowati, selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah. Terima kasih untuk bantuannya dalam mengurus segala keperluan skripsi.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Dosen Prodi Manajemen Dakwah dan Staf Tata Usaha yang telah berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap Mahasiswa
8. Bapak Drs. H. Muh Arifin, S.Pd. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan yang telah memberikan izin untuk penelitian, Bapak H. Ali Ichwan, S.Pd. selaku Kasubag TU yang telah memberikan arahan, informasi-informasi, dan data-data terkait penelitian ini, serta kepada seluruh karyawan seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah atas pengalaman dan bantuan selama penelitian
9. Kepada pendaftar haji yang telah memberikan waktunya untuk membantu peneliti dalam pengisian kuesioner penelitian.



10. kedua Orang tua tercinta, Kakak tersayang Umi Nur Hidayah, terimakasih untuk doa, dukungan, bantuan materi yang tak terhitung selama menempuh pendidikan ini, semoga Allah mensegerakan jodohmu, dan untuk Adikku tersayang Abdullah Faqih Ahmad, yang selalu memberikan keceriaan, senyuman dan tawa dalam keluarga.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan Manajemen Dakwah “AMANDEMENT” 2013, khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah 2013, yang telah memberi canda tawanya, cerita pengalaman-pengalaman kalian, dan motivasi selama menempuh pendidikan di prodi Manajemen Dakwah.
12. Untuk Sahabatku, Khilyatul Bariyah, Rara, Yani, Niluh, Fitri, Indri, dan Ningrum terimakasih untuk kebersamaan, pengalaman, kesederhanaan, yang tercurahkan selama 4 tahun, semoga ukhuwah kan selalu terjaga.
13. Teman-teman KKN Angkatan 89, Mas Imam, Mas Rubi, Abang Rizky, Hotma, Amel, Lastri, Enis dan Erina, terimakasih untuk doa, semangat, keceriaan, dan pengalaman yang diberikan.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a, bantuan dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 26 Mei 2017

Penulis

Niswatun Khasanah  
13240018



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Niswatun Khasanah (13240018), “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)”, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan. Penelitian ini mengambil metode penelitian kuantitatif dengan melakukan survei langsung kepada calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan dengan jumlah sampel 100 orang, dengan menggunakan kuesioner model *skala likert* sebagai data primer, sedangkan wawancara dan dokumentasi digunakan sebagai data sekunder.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel yang digunakan secara acak. Untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel, uji asumsi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan *SPSS Versi 21.0 for Windows* menunjukkan bahwa Statistik t Hitung dari *output coefficients* Dengan membandingkan t Hitung dengan t Tabel dapat dilihat bahwa t hitung  $-1,608 < 0,197$  dengan tingkat signifikansi  $0,288 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima. Dengan diterimanya  $H_0$  maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji pada pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan ( $H_a$ ) ditolak. Kesimpulannya adalah variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka .....	9
F. Kerangka Teori.....	12
1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	12
2. Tinjauan Tentang Kepuasan Calon Jamaah Haji .....	14
3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji .....	16

G. Kerangka Berfikir .....	18
H. Hipotesis .....	18
I. Sistematika Pembahasan .....	19

## **BAB II METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	21
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	21
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	21
D. Populasi dan Sampel .....	26
E. Sumber Data .....	28
F. Instrumen Penelitian .....	29
G. Teknik Pengumpulan Data .....	31
H. Validitas dan Reliabilitas .....	34
I. Analisis Data .....	36

## **BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA**

### **KABUPATEN GROBOGAN**

A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan .....	39
B. Visi-Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan .....	41
C. Kedudukan .....	42
D. Tugas dan Fungsi .....	42
E. Struktur Organisasi .....	43

F. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah .....	45
---	----

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Persiapan Penelitian .....	57
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	58
C. Hasil Analisis Deskriptif Responden .....	61
D. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	63
E. Hasil Uji Asumsi .....	67
F. Hasil Uji Hipotesis .....	69
G. Pembahasan .....	73

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
-----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 21 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	30
Tabel 2.2 Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji .....	31
Tabel 2.3 Interpretasi Koefisien Alpha .....	35
Tabel 3.1 Nama-nama Kepala Kemenag Kabupaten Grobogan .....	40
Tabel 3.2 Pegawai seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.....	48
Tabel 3.3 Jumlah Jamaah Haji Tahun 2016.....	56
Tabel 4.1 Penyebaran Angket Penelitian .....	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	61
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	63
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.10 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 4.11 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan .....	66
Tabel 4.12 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan .....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian.....	67

Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Variabel Penelitian.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	69
Tabel 4.16 Interpretasi Koefisien Alpha.....	70
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	70





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir .....	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kemenag Kabupaten Grobogan .....	44



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)”. Berikut pengertian yang terdapat dalam judul tersebut:

#### 1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau watak perbuatan seseorang.<sup>1</sup> Pengertian pengaruh menurut Suharsimi Arikunto adalah suatu hubungan antara keadaan pertama dengan keadaan kedua terhadap hubungan sebab akibat. Keadaan pertama diperkirakan menjadi penyebab yang kedua.<sup>2</sup>

Adapun pengertian pengaruh dalam penelitian ini adalah suatu keterkaitan bentuk hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pendaftar calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.

---

<sup>1</sup> Hizair, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakarta:TAMER, 2013), hlm. 400.

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Karya, 2006), hlm. 37.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Jadi yang dimaksud kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu aktivitas dalam rangka untuk membantu kebutuhan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, yang dalam penelitian ini membantu dalam bidang jasa pelayanan haji yang sesuai dengan harapan seseorang.

## 3. Kepuasan Calon Jamaah Haji

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang

---

<sup>3</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hlm. 5.

<sup>4</sup> J.S Badudu dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Sinar Harapan, 2001), hlm. 781-782.

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hlm. 85.

dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.<sup>6</sup> Menurut Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.<sup>7</sup>

Adapun yang dimaksud kepuasan calon jamaah haji dalam penelitian ini adalah perasaan puas senang atau tidak senang pendaftar calon jamaah haji dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.

#### 4. Kementerian Agama Kabupaten Grobogan

Kementerian Agama merupakan sebuah lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.<sup>8</sup>

Jadi yang dimaksud Kementerian Agama dalam penelitian ini adalah sebuah lembaga pemerintahan yang didirikan untuk membantu memudahkan atau memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, pada obyek penelitian ini yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang keagamaan yang ada di wilayah Kabupaten Grobogan.

---

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

<sup>7</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.

<sup>8</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian\\_Agama\\_Republik\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian_Agama_Republik_Indonesia), diakses pada tanggal 24 September 2016, Pukul 09:50 WIB.

Berdasarkan uraian tersebut yang di maksud penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)” secara keseluruhan adalah penelitian yang hendak mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Suksesnya penyelenggaraan haji di Indonesia tak lepas dari adanya pelayanan yang baik dalam proses penyelenggaraan haji. Baik mulai dari persiapan pra pelaksanaan maupun pasca haji. Peran dari petugas haji dibagi menjadi beberapa bidang diantaranya dalam bidang pelayanan akomodasi, kesehatan, pendaftaran dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan manajemen penyelenggaraan haji di Indonesia yang dari tahun ke tahun selalu memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji yang akan pergi beribadah ke tanah suci.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, atau karena itu ia merupakan proses.<sup>9</sup> Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan

---

<sup>9</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta:Bumi Akasara, 1995), hlm. 27.

mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapat layanan.

Terciptanya pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi pihak yang mendapat pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.<sup>10</sup>

Tuntutan kualitas pelayanan yang diperlukan dan dibutuhkan oleh konsumen saat ini menggambarkan pentingnya kualitas layanan dalam bentuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Ini diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan yang dilakukan oleh suatu lembaga. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu lembaga, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral lembaga pelayanan masyarakat karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

---

<sup>10</sup> [http://id.m.wikipedia.org/Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945](http://id.m.wikipedia.org/Undang-Undang_Dasar_Negara_Republik_Indonesia_Tahun_1945). Diakses tanggal 5 Desember 2016, Pukul 8:30 WIB.

Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi lembaga dalam membangun citra lembaga dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, lembaga perlu mengetahui perilaku konsumen dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Pelayanan pendaftaran calon jamaah haji yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan termasuk bagian dari upaya Pemerintah dalam menegakkan citra lembaga Pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan minimal secara kuantitatif yaitu semakin meningkatnya minat dan antusias masyarakat di wilayah Kabupaten Grobogan untuk mendaftar haji dari tahun ke tahun.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan:

“Setiap hari banyak yang mendaftar haji di Kemenag ini, paling sedikit 15 orang yang mendaftar setiap harinya dan pelayanan untuk masyarakat dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis SISKOHAT gen. 2 sudah mulai dioperasikan sejak bulan April 2016”.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Kabupaten Grobogan, 24 September 2016, Pukul 9:00 WIB.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan pendaftar calon jamaah terkait pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan:

“Pelayanan disini sangat bagus mbak, saya senang pegawainya ramah-ramah, ruangan nyaman dan fasilitasnya sudah memadai standar operasional pelayanan”.<sup>12</sup>

Kepuasan konsumen dalam konteks ini adalah harapan para konsumen yang telah terpenuhi atau terlampaui.<sup>13</sup> Faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan konsumen. Jika pelanggan merasa tidak puas maka hal ini akan menghentikan aktivitas bisnis baik berupa penjualan produk atau jasa. Semua upaya yang dilakukan adalah untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul serta memberikan keputusan terhadap konsumen.<sup>14</sup>

Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dalam hal pendaftaran calon jamaah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan sebagai lembaga pelaksana pelayanan di wilayah kerjanya perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh masyarakat. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memenuhi harapan masyarakat dengan cara meningkatkan mutu pelayanan. Rasa puas orang yang memerlukan kualitas pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Sementara itu harapan masyarakat dapat terbentuk

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan pendaftar calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan, 14 Februari 2017, Pukul 14.00 WIB.

<sup>13</sup> Richard. F. Gerson, Terj. Hesti Wahyuningrum Cet. 2, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta:Penerbit PPM, 2002), hlm. 3.

<sup>14</sup> *Ibid.*, 3.



berdasarkan pengalaman maupun informasi.

Berdasarkan uraian diatas, hasil observasi dan wawancara, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)”** sangat penting dan relevan dengan bidang kajian Manajemen Dakwah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada pendaftar calon jamaah haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan) ?

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan penelitian

Mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan pendaftar calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.

#### 2. Kegunaan Penelitian

##### a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan pengembangan keilmuan Manajemen Dakwah, serta bermanfaat bagi penelitian-penelitian berikutnya.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi peneliti, dapat menambah dan memperluas wawasan berfikir dalam keilmuan di bidang manajemen.
- 2) Bagi lembaga, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau gagasan baru dalam meningkatkan mutu strategi pengelolaan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.
- 3) Bagi pembaca pada umumnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendaftar calon jamaah haji .

**E. Kajian Pustaka**

Selain untuk menghindari hasil penelitian yang sejenis, memaparkan kajian pustaka bertujuan untuk mempertajam metode penelitian, memperkuat kerangka teoritik dan memperoleh informasi tentang penelitian yang sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan telaah pustaka:

Skripsi karya Muhamad Saparudin yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Hasil penelitian menggunakan uji t ditemukan hasil bahwasanya variabel kualitas pelayanan memiliki signifikan  $0,475 > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan hasil uji koefisien

determinasi ditemukan hasil 0,005. Hal ini berarti variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 5%.<sup>15</sup>

Skripsi karya Noufrans Singgih Waskito yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015)” hasil penelitian pada uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jamaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Bina Umat Yogyakarta.<sup>16</sup>

Skripsi karya Risalatul Azizah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada jamaah umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)”. Hasil penelitian analisis data menjelaskan 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 29.6 % dipengaruhi faktor lain.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Muhamad Sapparudin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi, (Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm. 109.*

<sup>16</sup> Noufrans Singgih Waskito, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Tahun 2001-2015), skripsi (Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 66.*

<sup>17</sup> Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada jamaah umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014), Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga , 2014), hlm. 80.*

Jurnal penelitian Silvia Nila Krisnawati, yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No 64.751.15 Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan garis regresi sebagai berikut:  $Y=6,717-0,231X_1+0,407 X_2-0,372 X_3+1,222 X_4+0,145 X_5$ . Nilai R (Koefisien korelasi) yang diperoleh sebesar 0,803 atau 80,3% dan nilai R *square* (Koefisien determinan) sebesar 0,644 atau 64,4%.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara variabel bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda.<sup>18</sup>

Jurnal Penelitian Sabariah, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan rumah tangga pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu yaitu sebesar 72,25%, hal ini dibuktikan dengan  $r = 0,85$  pedoman untuk memberikan interpretasi yang berada pada interval 0,80-1,00 yang termasuk kategori sangat.<sup>19</sup>

Jurnal penelitian oleh Nunuk Harianti, dkk, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa deskripsi

---

<sup>18</sup> Silvia Nila Krisnawati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda*, Jurnal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (1): 222-236 ISSN 2355-5408.

<sup>19</sup> Sabariah, *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga pada PT. PLN (Persero) Samarinda Ulu*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 3 (3), 2015 : 2010-2021.

layanan perijinan berkualitas untuk kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dan dijelaskan melalui lima (5) variabel, yaitu: *tangibles* (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), *assurance* (X4) dan empati (X5). Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa orang yang menerima layanan dari Kantor RRI Malang dan dalam hal ini sebagai responden, rata-rata mempunyai respon positif terhadap variabel-variabel ini. Dengan mengetahui nilai pengaruh masing-masing variabel tersebut, maka dapat diketahui bahwa variabel yang dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah variabel *reliability*.<sup>20</sup>

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini obyek yang akan diteliti belum ada pada penelitian-penelitian sebelumnya, yakni “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Kasus pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)”

## F. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir, Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>21</sup> Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat

---

<sup>20</sup> Nunuk Harianti, dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang*, JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 2:1, (Maret 2014) , hlm. 1.

<sup>21</sup> H. Achmad Batinggi, Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan umum*, Universitas Terbuka, Banten, 2014, hlm. 1.5.

pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>22</sup> Menurut Lewis dan Boom, Kualitas pelayanan adalah sebagai alat ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>23</sup> Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Parasuraman sebagaimana dikutip oleh M.N Nasution, apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.<sup>24</sup>

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

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

---

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 85.

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono dan Gregious Candra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 180.

<sup>24</sup> M.N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Manajemen)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 41

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh M.N Nasution, menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu:<sup>25</sup>

1) Bukti Langsung

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

2) Keandalan

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3) Daya Tangkap

Yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) Jaminan

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para konsumen.

2. Tinjauan Tentang Kepuasan Calon Jamaah Haji

a. Pengertian Kepuasan Calon Jamaah Haji

Menurut Tse dan Wilton Kepuasan adalah respon konsumen (calon jamaah haji) terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 56.

harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.<sup>26</sup> Kepuasan konsumen menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>27</sup> Sedangkan menurut Wilkie sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, kepuasan calon jamaah haji adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.<sup>28</sup>

#### b. Dimensi Kepuasan Calon jamaah Haji

Menurut Garvin, sebagaimana dikutip oleh Dorothea Wahyu Ariani dimensi kepuasan konsumen terbagi menjadi sepuluh<sup>29</sup>

##### 1) Komunikasi

Komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.

##### 2) Kepercayaan

Kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.

##### 3) Keamanan

Keamanan jasa yang ditawarkan.

##### 4) Memahami Pelanggan

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, hlm.169.

<sup>27</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Terj. Benyamin Molan. *Marketing Manajemen*.

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andy Offset,2003), hlm. 102.

<sup>29</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, hlm. 8.



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

5) Bukti Fisik

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

6) Konsistensi Kerja

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

7) Daya Tangkap

Anggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.

8) Kemampuan

Kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam lembaga untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.

9) Akses

Kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak konsumen atau penerima jasa.

10) Kesopanan

Kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personal.

### 3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji

Hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen (calon jamaah haji) yang banyak disepakati para ahli adalah bahwa kepuasan membantu calon jamaah haji dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan, dasar pemikirannya adalah:<sup>30</sup>

- a. Bila calon jamaah haji tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu lembaga, maka persepsinya terhadap kualitas pelayanan lembaga tersebut akan didasarkan pada pemikirannya.
- b. Interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan lembaga tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan.
- c. Setiap interaksi tambahan dengan lembaga akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.
- d. Persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah direvisi memodifikasi minat mendaftar calon jamaah haji terhadap lembaga dimasa yang akan datang.

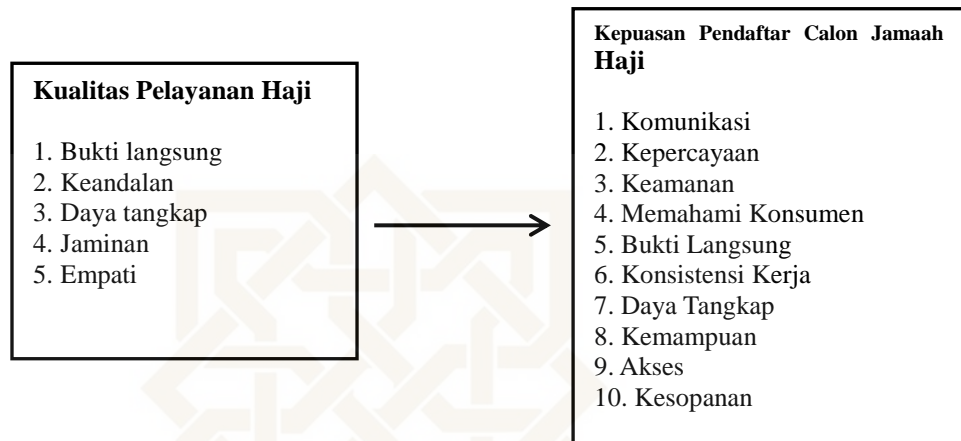
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service, Quality & Satisfaction*, hlm. 209.

## G. Kerangka Berfikir

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Berfikir**



Kerangka berpikir penelitian diatas digunakan sebagai landasan dalam meneliti masalah untuk mengetahui kebenaran suatu penelitian kualitas menjadi suatu hal yang harus ada dalam sebuah lembaga. Pegawai atau karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dan sesuai dengan harapan pendaftar calon jamaah haji. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasancalon jamaah haji.

## H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>31</sup> Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang sudah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 96.

$H_0$ : Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji (studi pada pendaftar calon jamaah haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan).

$H_a$ : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji (studi pada pendaftar calon jamaah haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan).

## **I. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan ini akan disajikan dalam bentuk sistematika pembahasan dengan harapan mempermudah dalam mengungkap persoalan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan). Sebagaimana gambaran isi penelitian ini peneliti kemukakan sistematikanya sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, hipotesis dan sistematika pembahasan. Pada bab ini dijelaskan seluruh rangkaian kegiatan penulisan skripsi sebagai pondasi untuk penulisan selanjutnya.

Bab II membahas tentang metode penelitian yang berisi jenis analisis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel,

instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik analisis data.

Bab III menjelaskan gambaran secara umum objek penelitian dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.

Bab IV pada bagian ini berupa analisis data, dan pembahasan yang berisi analisis data responden, analisis instrumen penelitian dan interpretasi hasil, analisis regresi maupun hipotesis.

Bab V penutup yang berisi kesimpulan dan saran, pada bab ini pula akan disimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan dan menjawab persoalan yang diuraikan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftara Calon Jamaah oleh Peyelenggra Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan). Statistik t Hitung dari *output coefficients* adalah -1,608, sedangkan signifikansinya adalah 0,288. Sedangkan untuk tingkat signifikan 5% (0,05) derajat bebas (df)=N-2=100-2=98 (t Tabel pada df 98 adalah 0,197). Dengan membandingkan t Hitung dengan t Tabel dapat dilihat bahwa t hitung  $-1,608 < 0,197$  dengan tingkat signifikansi  $0,288 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.

Dengan diterimanya  $H_0$  maka hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji pada pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan ( $H_a$ ) ditolak. Kesimpulannya adalah variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan. Dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jamaah haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan sebesar 0,1%. Sedangkan sisanya 99,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian adalah:

1. Bagi Lembaga
  - a. Meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasana untuk kenyamanan pendaftar calon jamaah haji.
  - b. Bagi pegawai PHU, peningkatan Kualitas kinerja pegawai dalam penguasaan dan penggunaan IT perlu adanya Training, sehingga semua pegawai mampu mengoperasikan komputer untuk pelayanan haji berbasis SISKOHAT (Sistem Inforamsi dan Komputerisasi Haji Terpadu).
2. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini secara mendalam. Pendalaman dalam penelitian ini akan lebih maksimal apabila sampel yang diambil adalah calon jamaah haji yang akan berangkat haji pada tahun penelitian tersebut, bukan calon jamaah haji yang baru mendaftar haji atau dalam *waiting list* (masa tunggu).
  - b. Bagi peneliti bisa menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jamaah haji. Selain itu peneliti diharapkan membuat indikator-indikator yang lebih detail, agar hasil penelitian lebih valid.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Karya, 2006.
- Azizah, Risalatul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada jamaah umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Badudu, J.S dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Jakarta: Sinar Harapan, 2001.
- Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan umum*, Universitas Terbuka, Banten, 2014.
- Dimjati, Djamaluddin, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*, Solo Era Intermedia, 2006.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo, *Statistik Induktif*, Edisi 5, Yogyakarta: BPFE, 2013.
- F., Richard, Gerson, Terj. Hesti Wahyuningrum Cet. 2, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakarta: Penerbit PPM, 2002.
- Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Gunawan, R. Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005
- Hadi, Sutrisno, *Metode Research Jilid 2*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Harianti, Nunuk, dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang*, JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 2:1, Maret 2014.
- htm.DaftarHajiUmrah-Penetapan Biaya Haji 2017 BPIH Reguler & ONH Plus, diakses pada 12 April 2017



<http://duwiconsultan.blogspot.co.id/2011/11/analisis-regresi-linier-sederhana.html>, diakses pada tanggal 31 Oktober 2016, pukul 12:10 WIB.

[http://id.m.wikipedia.org/Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945](http://id.m.wikipedia.org/Undang-Undang_Dasar_Negara_Republik_Indonesia_Tahun_1945). Diakses tanggal 5 Desember 2016.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian\\_Agama\\_Republik\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian_Agama_Republik_Indonesia), Sabtu, 24 September 2016, Pukul 09:50 WIB.

Iqbal, M. Hasan, Pokok-pokok Materi (Statistik Inferensi), Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, [www.jateng.kemenag.go.id](http://www.jateng.kemenag.go.id), diakses tanggal 15 April 2017

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor D/28/2016 Tentang Pedoman Pendaftaran Haji Regular.

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

Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Data dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, cet ke-1, 2010.

Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Akasara, 1995.

Mustafa, Zainal, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Narbuko, Cholid dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Manajemen)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Nila, Silvia Krisnawati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda*, Jurnal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (1): 222-236 ISSN 2355-5408.

Nurul Syafitri, *Analisis Perbedaan Kinerja Keuangan Sebelum dan Setelah Akuisisi dan Merger pada PT. XL AXIATA*, Tbk, Jakarta: Universitas Gunadarma, 2016.

Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Profil Kemenag Kabupaten Grobogan, <http://grobogan.go.kemenag.go.id> diakses tanggal 4 Maret 2017,

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

Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.  
Sabariah, *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga pada PT. PLN (Persero) Samarinda Ulu*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 3 (3), 2015 : 2010-2021.

Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2000.

Saparudin, Muhamad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi, (Tidak Diterbitkan)*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Singih, Noufrans Waskito, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Tahun 2001-2015)*, skripsi (Tidak Diterbitkan), Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 1994.

———, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

———, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: alfabet, 2012.

Sujarweni, Waratna dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Sutedi, Adrian, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, ed. 1 cet ke-2, Jakarta: Sinar Gravika, 2011.

Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011.

———, Fandy & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andy Offset, 2003.

- , Fandy dan Gregious Candra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- , Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Jakarta: Rajawali Grafindo Persada, 2013.
- Usman, Husaini dan Purnomo, *Pengantar Statistik*, Jakarta: Bumi aksara, 2006.
- Wahyu Widhiarso, *Hasil Uji tidak Signifikan*, [widhiarso.staff.ugm.ac.id](http://widhiarso.staff.ugm.ac.id)
- Wahyu, Dorothea Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.
- Yenni, Widya Hastuti, *Pengaruh Mekanisme Corporate Governances Secara Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus di Bank yang Terdaftar di BEI 2006-2009)*, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro : 2011.



## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Peneliti : Niswatun Khasanah  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)

---

#### 1. Identitas

Biodata mohon diisi dengan lengkap

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Pekerjaan :
- e. Pendidikan :

#### 2. Petunjuk pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. TS : Tidak Setuju
- d. STS : Sangat Tidak Setuju

**Pernyataan mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan calon haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
2	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan mempunyai prosedur pendaftaran haji yang mudah				
3	Pegawai selalu melayani pendaftar calon jamaah haji dengan cepat				
4	Pegawai mampu menjelaskan informasi tentang haji kepada pendaftar calon jamaah haji dengan detail dan jelas				
5	Pegawai selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada pendaftar calon jamaah haji				
6	Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan mempunyai ruangan bersih dan nyaman				
7	Pegawai seksi Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan selalu melayani calon jamaah haji dengan sopan				
8	Pegawai mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pendaftar calon jamaah haji				
9	Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan mempunyai karyawan yang cukup, sehingga selalu ada pengganti jika ada yang berhalangan hadir				
10	Pegawai seksi Penyelenggaraan haji dan umrah tidak membedakan antar pendaftar calon jamaah haji				
11	Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah memiliki ruangan yang representatif				

12	Pegawai selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu				
13	Pegawai selalu bersedia menolong calon jamaah haji yang sedang kesulitan				
14	seksi Penyelenggaraan haji dan umrah memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai				
15	Pegawai Penyelenggaraan haji dan umrah memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan pendaftar calon jamaah haji				
16	Penampilan pegawai Penyelenggaraan haji dan umrah rapi dan sopan				
17	Pegawai selalu teliti dalam mencatat administrasi pendaftar calon jamaah haji				
18	Pegawai selalu mendengarkan keluhan pendaftar calon jamaah haji				
19	Pegawai selalu tegas memberikan jawaban				
20	Pegawai selalu memberikan pelayanan dengan baik				
21	Perlengkapan administrasi seperti, komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai				
22	Pegawai selalu mengerjakan tugas sesuai dengan urutan berkas				
23	Pegawai selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas				
24	Pegawai selalau memberikan jawaban atau informasi dengan jujur tanpa ditutupi				
25	Pegawai Penyelenggaraan haji dan umrah selalu memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan pendaftar calon jamaah haji				
26	Penyelenggaraan haji dan umrah mempunyai ruang yang layak, nyaman serta dapat menampung pendaftar calon jamaah haji dengan jumlah yang ada				

27	Peralatan yang digunakan i Penyelenggaraan haji dan umrah tidak sering mengalami kerusakan				
28	Pegawai selalu memberi pelayanan tanpa ditunda-tunda				
29	Fasilitas yang diberikan penyelenggaraan haji dan umrah memiliki kualitas yang baik				
30	Komunikasi yang diberikan penyelenggara haji dan umrah memberikan anda rasa nyaman				
31	Fasilitas yang disediakan Kementerian Agama Kabupaten Grobogan, seperti brosur pendaftaran haji, kamar mandi, musholla sudah memadai				
32	Pegawai penyelenggara haji dan umrah mampu menyelesaikan problem yang dihadapi pendaftar calon jamaah haji				
33	Pegawai selalu bersifat aktif bukan pasif				
34	Peralatan dan perlengkapan penyelenggara haji dan umrah mempunyai kualitas yang baik				
35	Komunikasi yang diberikan penyelenggara haji dan umrah memberikan anda rasa nyaman				

**Pernyataan mengenai indikator-indikator kepuasan pendaftar calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan selalu memberikan berita informasi tentang haji secara transparan				
2	Pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan bersifat jujur dan apa adanya				
3	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan membuat anda merasa aman dan nyaman				
4	Pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Grobogan selalu perhatian dan peduli kepada anda				
5	Kemenag Kabupaten Grobogan memiliki ruangan pendaftaran haji yang rapi, bersih dan nyaman				
6	Pegawai penyelenggara haji dan umrah menunjukkan konsistensi kerja di bidangnya				
7	Pegawai penyelenggara haji dan umrah melayani anda dengan sigap tanpa ditunda-tunda				
8	Pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Grobogan mempunyai pengetahuan yang mumpuni di bidangnya				
9	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu meninggalkan nomor telepon yang mudah dihubungi				
10	Pegawagai di penyelenggara haji dan umrah bersikap ramah dan sopan				
11	Pegawai penyelenggara haji dan umrah mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik				
12	Pegawai penyelenggara haji dan murah mempunyai sifat amanah (dapat dipercaya)				
13	Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kemenag Grobogan bersedia menanggung resiko dari kejadian yang tidak diinginkan				
14	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu bertanya kabar anda				
15	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan memiliki halaman parkir yang luas				



16	Pegawai penyelenggara haji dan umrah mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir				
17	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu teliti, ulet dan cekatan dalam melayani anda				
18	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu dapat menjawab pertanyaan seputar informasi haji yang anda ajukan				
19	Pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Grobogan selalu mudah dihubungi				
20	Pegawai penyelenggara haji dan umrah menunjukkan perhatian yang tinggi kepada anda				
21	Dalam memberikan pelayanan kepada anda pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu memberikan pengarahannya dengan bahasa yang mudah dimengerti				
22	Pegawai penyelenggara haji dan umrah tidak pernah ingkar janji ketika diajak ketemu				
23	Keamanan sekitar lingkungan di Kemenag Kabupaten Grobogan sudah memadai				
24	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu mengingat nama anda				
25	Peralatan yang digunakan penyelenggara haji dan umrah sudah sesuai standar operasional pelayanan haji				
26	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu jujur dalam tindakannya				
27	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu antusias menjawab setiap pertanyaan yang anda ajukan				
28	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu dapat memberikan solusi atas permasalahan yang anda hadapi				
29	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu <i>standby</i> di kantor				
30	Pegawai penyelenggara haji dan umrah berpakaian rapi dan senantiasa menjaga sopan santun				
31	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi				
32	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten				

	Grobogan				
33	Pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Grobogan selalu mengambil tindakan tanpa ragu-ragu				
34	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu memahami dan mengerti apa yang anda butuhkan				
35	Jumlah pegawai penyelenggara haji dan umrah sudah memadai untuk dapat melayani para pendaftar calon jamaah haji				
36	Pegawai penyelenggara haji dan umrah dapat diharapkan atas timbulnya keluhan yang anda rasakan				
37	Pegawai penyelenggara haji dan umrah sering membuat anda menunggu lama				
38	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang anda ajukan saat sedang konsultasi				
39	Pegawai penyelenggara haji dan umrah menerima konsultasi lewat sms atau WhatsApp				
40	Pegawai penyelenggara haji dan umrah memberikan sambutan baik ketika anda datang				
41	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu menjawab salam dari calon jamaah yang mendaftar haji				
42	Pendaftar calon jamaah haji menunggu sebentar untuk mendapat bantuan				
43	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan memiliki tempat parkir yang aman dan nyaman				
44	Pegawai memberikan sambutan baik ketika pendaftar calon jamaah haji datang				
45	Pegawai berpenampilan rapi dan sopan				
46	Pegawai selalu datang tepat waktu ketika calon jamaah haji mengajak bertemu				
47	Pegawai segera membantu ketika pendaftar calon jamaah haji membutuhkan bantuan				
48	Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai yang anda harapkan				
49	Kantor Kementerian agama Kabupaten Grobogan mudah diakses melalui media elektronik				
50	Pegawai selalu bersikap sopan				

51	Pegawai mencerminkan akhlak baik, ramah, dan santun dalam melayani pendaftar calon jamaah haji				
52	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umrah telah sesuai dengan harapan pendaftar calon jamaah haji				
53	Peralatan yang digunakan oleh penyelenggara haji dan umrah telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada				
54	Pegawai menyediakan waktu untuk berkonsultasi bagi calon jamaah haji bila dikehendaki				
55	Gedung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan memiliki warna cat yang bagus				
56	Pegawai datang ke kantor tepat waktu				
57	Pegawai mampu mengatasi masalah pendaftar calon jamaah haji dalam waktu yang relatif singkat				
58	Pegawai menjalankan tugas dengan penuh kehati-hatian				
59	Letak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan yang strategis				
60	Pegawai selalu menjawab salam pendaftar calon jamaah haji				

**Terimakasih**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KUESIONER PENELITIAN

Peneliti : Niswatun Khasanah  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jamaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)

---

### 1. Identitas

Biodata mohon diisi dengan lengkap

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Pekerjaan :
- e. Pendidikan :

### 2. Petunjuk pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. TS : Tidak Setuju
- d. STS : Sangat Tidak Setuju

**Pernyataan mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan calon haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
2	Pegawai selalu melayani pendaftar calon jamaah haji dengan cepat				
3	Pegawai mampu menjelaskan informasi tentang haji kepada pendaftar calon jamaah haji dengan detail dan jelas				
4	Pegawai selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada pendaftar calon jamaah haji				
5	Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan mempunyai ruangan bersih dan nyaman				
6	Pegawai seksi Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan selalu melayani calon jamaah haji dengan sopan				
7	Pegawai mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pendaftar calon jamaah haji				
8	Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan mempunyai karyawan yang cukup, sehingga selalu ada pengganti jika ada yang berhalangan hadir				
9	Pegawai seksi Penyelenggaraan haji dan umrah tidak membedakan antar pendaftar calon jamaah haji				
10	Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah memiliki ruangan yang representatif				
11	Pegawai selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu				
12	Pegawai selalu bersedia menolong calon				

	jamaah haji yang sedang kesulitan				
13	seksi Penyelenggaraan haji dan umrah memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai				
14	Pegawai Penyelenggaraan haji dan umrah memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan pendaftar calon jamaah haji				
15	Penampilan pegawai Penyelenggaraan haji dan umrah rapi dan sopan				
16	Pegawai selalu mendengarkan keluhan pendaftar calon jamaah haji				
17	Pegawai selalu tegas memberikan jawaban				
18	Perlengkapan administrasi seperti, komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai				
19	Pegawai selalu mengerjakan tugas sesuai dengan urutan berkas				
20	Pegawai selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas				
21	Pegawai selalau memberikan jawaban atau informasi dengan jujur tanpa ditutupi				
22	Pegawai Penyelenggaraan haji dan umrah selalu memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan pendaftar calon jamaah haji				
23	Penyelenggaraan haji dan umrah mempunyai ruang yang layak, nyaman serta dapat menampung pendaftar calon jamaah haji dengan jumlah yang ada				
24	Peralatan yang digunakan i Penyelenggaraan haji dan umrah tidak sering mengalami kerusakan				
25	Fasilitas yang diberikan penyelenggaraan haji dan umrah memiliki kualitas yang baik				

26	Fasilitas yang disediakan Kementerian Agama Kabupaten Grobogan, seperti brosur pendaftaran haji, kamar mandi, musholla sudah memadai				
27	Pegawai penyelenggara haji dan umrah mampu menyelesaikan problem yang dihadapi pendaftar calon jamaah haji				
28	Pegawai selalu bersifat aktif bukan pasif				
29	Peralatan dan perlengkapan penyelenggara haji dan umrah mempunyai kualitas yang baik				
30	Komunikasi yang diberikan penyelenggara haji dan umrah memberikan anda rasa nyaman				

**Pernyataan mengenai indikator-indikator kepuasan pendaftar calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kemenag Kabupaten Grobogan memiliki ruangan pendaftaran haji yang rapi, bersih dan nyaman				
2	Pegawai penyelenggara haji dan umrah melayani anda dengan sigap tanpa ditunda-tunda				
3	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu meninggalkan nomor telepon yang mudah dihubungi				
4	Pegawai penyelenggara haji dan umrah mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik				
5	Pegawai penyelenggara haji dan umrah mempunyai sifat amanah (dapat dipercaya)				
6	Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kemenag Grobogan bersedia menanggung resiko dari kejadian yang tidak diinginkan				
7	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu bertanya kabar anda				
8	Pegawai penyelenggara haji dan umrah mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir				
9	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu teliti, ulet dan cekatan dalam melayani anda				
10	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu dapat menjawab pertanyaan seputar informasi haji yang anda ajukan				
11	Pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kemenag Kabupaten Grobogan selalu mudah dihubungi				
12	Pegawai penyelenggara haji dan umrah menunjukkan perhatian yang tinggi kepada anda				
13	Dalam memberikan pelayanan kepada anda pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu memberikan pengarahannya dengan bahasa yang mudah dimengerti				
14	Pegawai penyelenggara haji dan umrah tidak pernah ingkar janji ketika diajak ketemu				
15	Keamanan sekitar lingkungan di Kemenag Kabupaten Grobogan sudah memadai				



16	Peralatan yang digunakan penyelenggara haji dan umrah sudah sesuai standar operasional pelayanan haji				
17	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu dapat memberikan solusi atas permasalahan yang anda hadapi				
18	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu <i>standby</i> di kantor				
19	Pegawai penyelenggara haji dan umrah berpakaian rapi dan senantiasa menjaga sopan santun				
20	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi				
21	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu memahami dan mengerti apa yang anda butuhkan				
22	Pegawai penyelenggara haji dan umrah dapat diharapkan atas timbulnya keluhan yang anda rasakan				
23	Pegawai penyelenggara haji dan umrah sering membuat anda menunggu lama				
24	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang anda ajukan saat sedang konsultasi				
25	Pegawai penyelenggara haji dan umrah memberikan sambutan baik ketika anda datang				
26	Pegawai penyelenggara haji dan umrah selalu menjawab salam dari calon jamaah yang mendaftar haji				
27	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan memiliki tempat parkir yang aman dan nyaman				
28	Pegawai memberikan sambutan baik ketika pendaftar calon jamaah haji datang				
29	Pegawai berpenampilan rapi dan sopan				
30	Pegawai segera membantu ketika pendaftar calon jamaah haji membutuhkan bantuan				
31	Kantor Kementerian agama Kabupaten Grobogan mudah diakses melalui media elektronik				
32	Pegawai mencerminkan akhlak baik, ramah, dan santun dalam melayani pendaftar calon jamaah haji				

33	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umrah telah sesuai dengan harapan pendaftar calon jamaah haji				
34	Gedung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan memiliki warna cat yang bagus				
35	Pegawai mampu mengatasi masalah pendaftar calon jamaah haji dalam waktu yang relatif singkat				
36	Pegawai menjalankan tugas dengan penuh kehati-hatian				
37	Letak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan yang strategis				
38	Pegawai selalu menjawab salam pendaftar calon jamaah haji				

**Terimakasih**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 2

**Tabel r Product Moment  
pada Sig. 0,05 (Two Tailed)**

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131

## LAMPIRAN 4

### Hasil Try Out 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
1	112.29	34.814	.391	.811
2	112.45	36.432	.067	.826
3	112.57	35.763	.259	.816
4	112.54	35.847	.263	.815
5	112.45	34.715	.439	.810
6	112.45	34.997	.387	.811
7	112.40	34.505	.461	.809
8	112.56	35.845	.274	.815
9	112.45	34.715	.439	.810
10	112.54	35.726	.288	.815
11	112.49	35.646	.281	.815
12	112.35	35.139	.339	.813
13	112.44	35.421	.307	.814
14	112.46	35.665	.268	.815
15	112.50	35.768	.262	.816
16	112.54	36.089	.216	.817
17	112.48	35.202	.361	.812
18	112.44	36.229	.162	.819
19	112.44	35.421	.307	.814
20	112.55	36.331	.172	.818
21	112.41	35.113	.354	.812
22	112.48	35.202	.361	.812
23	112.49	35.061	.392	.811
24	112.52	35.646	.294	.815
25	112.40	34.505	.461	.809
26	112.45	34.715	.439	.810
27	112.40	34.242	.464	.808
28	112.50	36.859	.059	.822
29	112.53	35.787	.271	.815
30	112.51	36.273	.170	.818
31	112.32	35.594	.258	.816

32	112.51	35.545	.308	.814
33	112.54	35.726	.288	.815
34	112.53	35.181	.390	.812
35	112.54	35.665	.300	.814

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	35

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	30

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 5

### Hasil Try Out Uji Validitas dan Uji reliabilitas Variabel Kepuasan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	190.61	58.301	.164	.825
2	190.73	58.987	.083	.827
3	190.80	58.384	.187	.824
4	190.72	58.325	.175	.825
5	190.73	58.179	.198	.824
6	190.81	58.438	.182	.824
7	190.80	58.040	.240	.823
8	190.67	58.425	.153	.825
9	190.83	58.102	.245	.823
10	190.76	58.629	.140	.825
11	190.68	57.977	.216	.824
12	190.78	57.325	.341	.821
13	190.80	57.677	.297	.822
14	190.88	58.167	.266	.823
15	190.71	57.865	.194	.825
16	190.89	58.362	.238	.823
17	190.82	57.866	.277	.822
18	190.77	57.654	.287	.822
19	190.78	57.507	.313	.821
20	190.82	57.987	.258	.823
21	190.67	57.112	.334	.821
22	190.88	58.369	.229	.823
23	190.81	57.570	.319	.821
24	190.73	58.442	.160	.825
25	190.77	57.027	.381	.820
26	190.81	58.479	.176	.824
27	190.72	58.325	.175	.825
28	190.81	57.145	.387	.820
29	190.89	58.281	.253	.823
30	190.75	56.513	.449	.818
31	190.79	57.400	.335	.821
32	190.68	58.482	.147	.825

33	190.83	59.254	.060	.827
34	190.85	57.967	.279	.822
35	190.82	58.917	.111	.826
36	190.79	56.551	.467	.818
37	191.84	55.994	.461	.817
38	190.87	57.650	.350	.821
39	191.04	59.958	-.065	.827
40	190.65	55.785	.515	.816
41	190.73	56.906	.381	.820
42	190.82	59.341	.030	.828
43	190.89	57.715	.286	.822
44	190.70	56.758	.392	.819
45	190.59	57.557	.262	.823
46	190.86	59.172	.080	.826
47	190.87	58.498	.200	.824
48	190.91	58.972	.137	.825
49	190.89	58.018	.302	.822
50	190.76	58.972	.090	.827
51	190.85	58.088	.258	.823
52	190.88	58.167	.266	.823
53	190.86	59.293	.060	.827
54	190.71	58.854	.099	.826
55	190.81	57.650	.306	.822
56	190.86	58.526	.190	.824
57	190.86	57.960	.287	.822
58	190.77	57.048	.378	.820
59	190.52	57.161	.314	.821
60	190.83	57.375	.363	.821

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	60

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	38



## LAMPIRAN 6

### Hasil Statistik Distribusi Responden

#### JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	49	49.0	49.0	49.0
Valid 2	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Usia

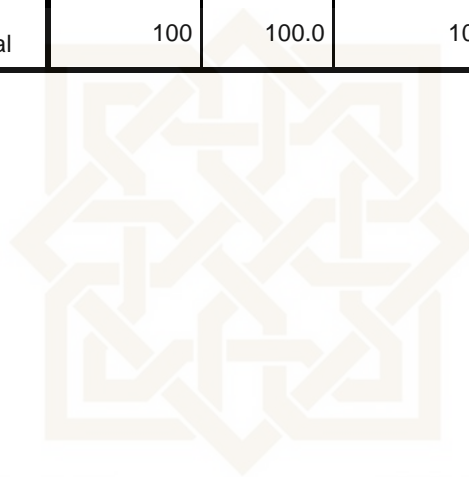
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	29	29.0	29.0	29.0
2	29	29.0	29.0	58.0
Valid 3	31	31.0	31.0	89.0
4	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	15	15.0	15.0	15.0
2	44	44.0	44.0	59.0
3	34	34.0	34.0	93.0
4	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	46	46.0	46.0	46.0
2	23	23.0	23.0	69.0
3	15	15.0	15.0	84.0
4	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 7

### Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

KualitasPelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	90	10	10.0	10.0
	91	8	8.0	18.0
	92	1	1.0	19.0
	93	2	2.0	21.0
	94	3	3.0	24.0
	95	1	1.0	25.0
	96	7	7.0	32.0
	97	4	4.0	36.0
	98	6	6.0	42.0
	99	4	4.0	46.0
	100	9	9.0	55.0
	101	5	5.0	60.0
	102	4	4.0	64.0
	103	8	8.0	72.0
	104	6	6.0	78.0
	105	7	7.0	85.0
	106	3	3.0	88.0
	107	8	8.0	96.0
	108	1	1.0	97.0
	109	3	3.0	100.0
	Total	100	100.0	

## LAMPIRAN 8

### Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan

		Kepuasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	112	5	5.0	5.0	5.0
	113	2	2.0	2.0	7.0
	114	2	2.0	2.0	9.0
	115	6	6.0	6.0	15.0
	116	12	12.0	12.0	27.0
	117	2	2.0	2.0	29.0
	118	4	4.0	4.0	33.0
	119	5	5.0	5.0	38.0
	120	2	2.0	2.0	40.0
	121	3	3.0	3.0	43.0
	122	2	2.0	2.0	45.0
	123	5	5.0	5.0	50.0
	124	7	7.0	7.0	57.0
	125	13	13.0	13.0	70.0
	126	7	7.0	7.0	77.0
	127	3	3.0	3.0	80.0
	128	4	4.0	4.0	84.0
	129	3	3.0	3.0	87.0
	130	4	4.0	4.0	91.0
	131	1	1.0	1.0	92.0
	132	1	1.0	1.0	93.0
	133	3	3.0	3.0	96.0
	134	2	2.0	2.0	98.0
	135	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 9

### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KualitasPelayan an	Kepuasan	Unstandardized Residual
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	99.32	122.34	.0000000
	Std. Deviation	5.724	6.137	6.10147881
	Absolute	.107	.119	.086
Most Extreme Differences	Positive	.107	.119	.086
	Negative	-.100	-.107	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		1.070	1.192	.858
Asymp. Sig. (2-tailed)		.203	.117	.454

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### UJI LINIERITAS

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan *	Between	(Combined)	495.367	19	26.072	.645	.859
KualitasPelayanan	Group	Linearity	42.864	1	42.864	1.061	.306
		Deviation from Linearity	452.503	18	25.139	.622	.872
	Within Groups		3233.073	80	40.413		
	Total		3728.440	99			

**LAMPIRAN 10**  
**HASIL UJI HIPOTESIS**

**Uji Koefisien Korelasi (R)**

**Correlations**

		KualitasPelayan an	Kepuasan
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	1	-.107
	Sig. (2-tailed)		.288
	N	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	-.107	1
	Sig. (2-tailed)	.288	
	N	100	100

**Uji Analisis Regresi Sederhana**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.107 <sup>a</sup>	.011	.001	6.133

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.864	1	42.864	1.140	.288 <sup>b</sup>
	Residual	3685.576	98	37.608		
	Total	3728.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	133.757	10.712	12.487	.000
	KualitasPelayanan	-.115	.108	-.107	.288

a. Dependent Variable: Kepuasan



### LAMPIRAN 3

### HASIL SKOR ITEM PERNYATAAN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

### KUALITAS PELAYANAN (X)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH	
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	115	
2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	117	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	120	
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	115	
5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	123	
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	112	
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	115
8	4	8	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	126	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
10	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	117	
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113	
12	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	118	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	117	
14	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	116	
15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	114	
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	117	
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	110	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	111
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	115	
20	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	126
21	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	115	
22	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	120
23	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	118
24	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	125
25	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	116
26	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	121
27	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	122	
28	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	3	3	3	3	105
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	123	
30	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	122	



31	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	113		
32	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	124		
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	114		
34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	107			
35	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	127		
36	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	120	
37	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	3	3	105		
38	4	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	3	106		
39	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	3	3	105		
40	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	3	3	105		
41	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	3	3	105		
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	119		
43	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	117		
44	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	121		
45	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	119		
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	117		
47	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	120		
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107		
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	110		
50	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	121		
51	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	117		
52	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	122		
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	115		
54	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	124	
55	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	117		
56	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	114	
57	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	120	
58	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	117		
59	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	122	
60	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	124	
61	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	122	
62	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	121
63	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	121	
64	4	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	3	3	106	
65	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	4	3	3	3	3	106	
66	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107	
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	110		



## HASIL SKOR ITEM PERNYATAAN VARIABEL KEPUASAN

### KEPUASAN (Y)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	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
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
25	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
26	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	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
28	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
29	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
30	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

31	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
32	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
33	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
34	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
35	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
39	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
40	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
41	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	4	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
43	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
44	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	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
46	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
47	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
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
52	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
53	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
55	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
58	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
60	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
61	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
62	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
63	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
65	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
66	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
67	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
68	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4

69	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
70	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
71	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
72	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3		
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
74	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
75	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
77	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
78	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
80	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
81	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
82	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
83	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
84	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
85	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
86	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
88	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
89	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
90	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
91	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
92	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
93	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
94	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
95	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
97	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
98	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
99	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4

NO	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	JUMLAH	
1	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	189
2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	189
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	186
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	186	
5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	189	
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	189	
7	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	189	
8	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	188	
9	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	189	
10	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	189	
11	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	189	
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	186	
13	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	189	
14	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	189	
15	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	189	
16	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	189	
17	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	189	
18	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	189	
19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	186	
20	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	188	
21	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	189	



44	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	188
45	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	178
46	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	189	
47	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	178	
48	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	4	3	3	182
49	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	189
50	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	197	
51	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	198	
52	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	201
53	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	195	
54	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	194	
55	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	198	
56	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	196	
57	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	194	
58	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	199	
59	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	199	
60	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	199
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	200	
62	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	204	
63	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	194	
64	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	197	
65	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	194	



66	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	203	
67	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	201	
68	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	197	
69	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	210	
70	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	197	
71	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	203	
72	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	194
73	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	199	
74	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	200	
75	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	197
76	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	194	
77	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	206	
78	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	205	
79	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	193	
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	197	
81	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	204	
82	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	205	
83	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	209	
84	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	200	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	194	
86	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	199	
87	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	199	

88	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	199		
89	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	202	
90	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	198	
91	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	206
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	199
93	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	208
94	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	197
95	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	193
96	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	204
97	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	199
98	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	198
99	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	204
100	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	198

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Niswaton Khasanah  
 NIM : 13240018  
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi  
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	80	B
2.	Microsoft Excel	40	E
3.	Microsoft Power Point	85	B
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	76.25	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 26 Mei 2017

Kepala PTIPD



Hendra Hidayat, S.Kom  
 19790506 200604 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 اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.13.17/2017

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Niswaton Khasanah :  
تاريخ الميلاد : ٢٨ أكتوبر ١٩٩٤

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٤ مايو ٢٠١٧، وحصلت  
على درجة :

٤٤	فهم المسموع
٣٣	التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٥	فهم المقروء
٣٤٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٢٤ مايو ٢٠١٧



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

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٠٩١٥١٩٩٨.٠٣١٠٠٥



## LABORATORIUM AGAMA

### Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

# SERTIFIKAT

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

**NISWATUN KHASANAH**

**13240018**

**LULUS**

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. H. Walyono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 31 Oktober 2014  
Ketua

Dr. Sriharini, M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



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

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# SERTIFIKAT

Nomor: B-317.1/UIN.02/L.3/PM.03.1/P3.623/2016

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

Nama : Niswaton Khasanah  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Grobogan, 28 Oktober 1994  
Nomor Induk Mahasiswa : 13240018  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-89), di :

Lokasi : Sungapan II, Hargotirto  
Kecamatan : Kokap  
Kabupaten/Kota : Kab. Kulonprogo  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 20 Juni s.d. 31 Juli 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,38 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status matakuliah intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 15 September 2016

Ketua,

**Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.**

NIP. : 19720912 200112 1 002



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

di berikan kepada:

Nama : NISWATUN KHASANAH  
NIM : 13240018  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

## **SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014

Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.

NIP. 19591218 197803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN**

Jl. Jend. Sudirman No. 49 Purwodadi 58111

Telepon / Faksimili (0292) 421078

Website : <https://www.grobogan.kemenag.go.id> Email : kabgrobogan@kemenag.go.id

**SURAT KETERANGAN  
NOMOR B-2992 /Kk.11.15/1/KP.01.2/05/2017**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Ali Ichwan, S.Pd  
NIP : 196304261984031002  
Jabatan : Kepala Subbag TU Kantor Kemenag Kab. Grobogan

dengan ini menerangkan bahwa :

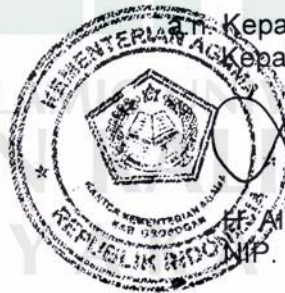
Nama : Niswaton Khasanah  
NIM : 13240018  
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Kampus : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

benar-benar telah melakukan kegiatan Penelitian Skripsi sejak tanggal 7-20 Maret 2017 di Kantor Kemenag Kab. Grobogan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwodadi, 18 Mei 2017

Kepala  
Kepala Subbag TU



H. Ali Ichwan, S.Pd  
NIP. 196304261984031002

Tembusan :  
Kepala Kantor Kemenag Kab. Grobogan.





**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU**

Jalan Mgr. Sugiyopranoto Nomor 1 Semarang Kode Pos 50131 Telepon : 024 – 3547091, 3547438,  
3541487 Faksimile 024-3549560 Laman <http://dpmptsp.jatengprov.go.id> Surat Elektronik  
[dpmptsp@jatengprov.go.id](mailto:dpmptsp@jatengprov.go.id)

**REKOMENDASI PENELITIAN**

NOMOR : 070/647/04.5/2017

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
  2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
  3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.

Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 074/1911/Kesbangpol/2017 Tanggal : 24 Februari 2017 Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : NISWATUN KHASANAH
2. Alamat : Dusun Tegal RT 001 RW 006, Desa Cingkrong, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah
3. Pekerjaan : Mahasiswa

Untuk : Melakukan Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

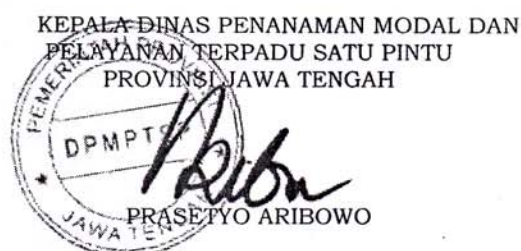
- a. Judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CALON JAMA'AH HAJI (STUDI PADA PENDAFTAR CALON JAMA'AH HAJI OLEH PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN)
- b. Tempat / Lokasi : Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah
- c. Bidang Penelitian : Dakwah dan Komunikasi
- d. Waktu Penelitian : 06 Maret 2017 sampai 02 Mei 2017
- e. Penanggung Jawab : M. Rosyid Ridla
- f. Status Penelitian : Baru
- g. Anggota Peneliti : -
- h. Nama Lembaga : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah;
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
- e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 06 Maret 2017





## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.7.5/2017

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Niswatun Khasanah**  
Date of Birth : **October 28, 1994**  
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **May 22, 2017** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	40
Reading Comprehension	45
<b>Total Score</b>	<b>423</b>

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



Yogyakarta, May 22, 2017  
Director,



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



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Niswatun Khasanah  
Tempat/Tgl. Lahir : Grobogan, 28 Oktober 1994  
Alamat : Dsn. Tegal RT 01 RW 06 Ds. Cingkrong,  
Kec Purwodadi, Kab. Grobogan.  
Nama Ayah : Moh. Amin  
Nama Ibu : Lasiyem  
No. Telp. : 085743918962  
E-mail : niswatunkhasanah1@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

#### 1. Pendidikan Formal

- a. TK Dharma Wanita II Cingkrong: Tahun 2000-2001
- b. SDN 3 Cingkrong: Tahun 2001-2007
- c. SMP N 5 Purwodadi: Tahun 2007-2010
- d. MAN Purwodadi: Tahun 2010-2013
- e. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Tahun 2013-2017

#### 2. Pendidikan Non-Formal

- a. TPA Tarbitayul Atfal: Tahun 2004-2007
- b. BPUN (Bimbingan Pasca Ujian Nasional) Grobogan: Tahun 2013