

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN  
IBADAH HAJI (KBIH) AL-FAJRI TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH  
HAJI KABUPATEN TUBAN**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**ZUBAS HABIB NASHIR ZARKASYI**  
**05390071**

**PEMBIMBING:**

- 1. H. SYAFIQ M. HANAFI, S.Ag., M.Ag.**
- 2. M. YAZID AFANDI, S.Ag., M.Ag.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
JURUSAN MUAMALAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2011**

## ABSTRAK

Pada era globalisasi sekarang ini, persaingan bisnis menjadi sangat ketat. Pesaingan yang cukup ketat juga terlihat dalam jasa pelayanan bimbingan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Dalam dunia usaha, satu hal yang tidak bisa dihindari ialah adanya pesaing. Untuk memenangkan suatu persaingan, maka perusahaan harus mampu melakukan manajemen yang bagus di semua aspek

Penelitian ini ialah penelitian yang bersifat lapangan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Tujuan dari penelitian ini ialah ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan jama'ah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Fajri Kabupaten Tuban. Populasi dari penelitian ini ialah jama'ah haji yang tergabung dalam KBIH Al-Fajri Kabupaten Tuban. Dengan sample penelitian jama'ah haji tahun 2009. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS *for windows*.

Berdasarkan hasil pengujian statistik, lima faktor kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) terbukti berpengaruh positif signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada KBIH Al-Fajri tergolong memuaskan. Tetapi hal ini tidak lantas menutup pada perbaikan dalam pelayanan untuk selalu dikembangkan. Karena seiring bertambahnya waktu, maka tuntutan dari jama'ah haji juga akan semakin tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk mengukur sejauh mana jama'ah haji mendapatkan pelayanan dari KBIH Al-Fajri.

Keyword: *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Skripsi  
Lamp : -

Kepada:  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengkoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

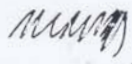
Nama : Zubas Habib Nashir Zarkasyi  
NIM : 05390071  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)  
Al-Fajri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Kabupaten Tuban

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum jurusan/prodi studi Jinayah Siyasah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 1 November 2011  
Pembimbing I

  
H. SYAFIQ M. HANAFI, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19670515 199703 1003



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Skripsi

Lamp : -

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

Nama : Zubas Habib Nashir Zarkasyi

NIM : 05390071

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)  
Al-Fajri Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Kabupaten Tuban

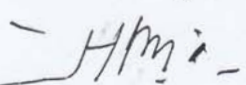
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum jurusan/prodi studi Jinayah Siyasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 1 November 2011

Pembimbing II

  
M. YAZID AFANDI, S.Ag., M.Ag.

NIP.19720913 20012 1001





**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nomor :**

Skripsi dengan judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KELOMPOK  
BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AL-FAJRI  
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI  
KABUPATEN TUBAN"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : **Zubas Habib Nashir Zarkasyi**

NIM : **05390071**

Telah dimunaqasyahkan pada : **Senin, 14 November 2011**

Nilai : **B+**

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

**H. SYAFIQ M. HANAFI, S.Ag., M.Ag**

NIP. 19711129 200501 2003

Penguji I

**Dr. Slamet Haryono, S.E., M.Si, Akt.**

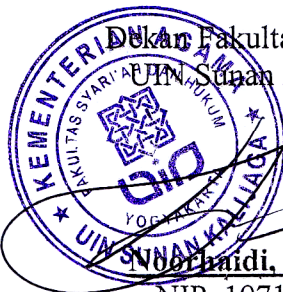
NIP. 19761231200003 1 005

Penguji II

**Sunaryati, SE., M.Si**

NIP. 197511112002122002

Yogyakarta, 14 November 2011



Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,

**Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.**

NIP. 19711207199503 1 002

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Zubas Habib Nashir Zarkasyi

NIM : 05390071

Jurusan/Prodi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa sskripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AL-FAJRI TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI KABUPATEN TUBAN" adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* dan daftar pustaka. Apabila lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta 14 November 2011

Mengetahui

Ka. Prodi Keuangan Islam

Penyusun

Drs.Fakhri Husein,SE,M.Si  
NIP. 19711129 200501 2003

Zubas Habib Nashir Zarkasyi  
NIM. 05390071

# PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

Abahku Drs. H.M. Zubair Rifa'I M.Pdi dan Umiku Asniah Ariany

Yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan mengajarkan segala  
kebaikan kepada ku.

Keluarga besarku tercinta

Dan teman-teman seperjuangan

Thanks for All



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

*“ Jadilah manusia yang bermanfaat bagi sesama “*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا  
اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

Segala puji bagi Allah azza wa jalla, penyusun panjatkan kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Ekonomi Islam, Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat dan Salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk, berkat beliau kita dapat menikmati kehidupan yang penuh cahaya keselamatan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya kelak, amin.

Atas izin Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Musa Asy'ari selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. Syafik M. Hanafi, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing I dan Bapak M. Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing II, dan Ibu Sunaryati selaku PA\_ku yang penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Orang tuaku tercinta Drs. H.M. Zubair Rifa'I M.Pdi dan Asniah Ariany sebagai motivator dan inspirator dalam hidupku untuk menjadi lebih baik.
5. Crew Hafa, Sajitama, Alfa, 403, As Tronik, Estetika Dekorasi, Swaragama, 9Com, your best partner.
6. Seluruh Aktivis Kampus dan teman2ku yang tidak bisa ku sebut satu per satu..  
Revolusi.

Yogyakarta. 14 November 2011  
Penyusun

Zubas Habib Nashir Zarkasyi  
05390071



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	<b>tidak dilambangkan</b>	Tidak dilambangkan
ب	Bâ'	<b>b</b>	be
ت	T{â'	<b>t</b>	te
ث	Sâ'	<b>ś</b>	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	<b>j</b>	je
ح	H{â'	<b>ḥ</b>	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	<b>kh</b>	ka dan ha
د	Dâl	<b>d</b>	de
ذ	Z >>>>â	<b>z</b>	Z et (dengan titik di atas)
ر	Râ'	<b>r</b>	er
ز	zai	<b>z</b>	zet
س	sin	<b>s</b>	es
سین	syin	<b>sy</b>	es dan ye
ص	sâd	<b>ṣ</b>	es (dengan titik di bawah)
د	dâd	<b>ḍ</b>	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ'	<b>ṭ</b>	te (dengan titik di bawah)
ظ	zâ'	<b>ẓ</b>	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	<b>‘</b>	koma terbalik di atas
غ	gain	<b>g</b>	ge
ف	fâ'	<b>f</b>	ef
ق	qâf	<b>q</b>	qi
ك	kâf	<b>k</b>	ka
ل	lâm	<b>l</b>	`el
م	mîm	<b>m</b>	`em

ن	nûn	n	`en
و	wâwû	w	w
هـ	hâ'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	yâ'	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة عدّة	Ditulis Ditulis	Muta'addidah 'iddah
----------------	--------------------	------------------------

### C. Ta' Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis "h"

حكمة علة	Ditulis Ditulis	Hikmah 'illah
-------------	--------------------	------------------

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ'
----------------	---------	--------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
------------	---------	----------------

#### D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	A
		Ditulis	fa'ala
ذَكَرَ	kasrah	Ditulis	i
		Ditulis	żukira
يَذْهَبُ	dammah	Ditulis	u
		Ditulis	yazhabu

#### E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	â
		Ditulis	jâhiliyyah
2	fathah + ya' mati تَنْسَى	Ditulis	â
		Ditulis	tansâ
3	kasrah + ya' mati كَرِيم	Ditulis	î
		Ditulis	karîm
4	dammah + wawu mati فُرُوض	Ditulis	û
		Ditulis	furûd}

#### F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	ai
		Ditulis	bainakum
2	fathah + wawu mati قَوْل	Ditulis	au
		Ditulis	qaul



**G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

النتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	La'in syakartum

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "l".

القرآن	Ditulis	al-Qur'ân
القياس	Ditulis	Al-Qiyâs

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السماء	Ditulis	as-Samâ'
الشمس	Ditulis	Asy-Syams

**H. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض	Ditulis	Zawî al-furûd}
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xi
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Telaah Pustaka .....	9
B. Kerangka Teoritik .....	11
C. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Profil KBIH Al-Fajri Kabupaten Tuban .....	28
B. Jenis dan sifat Penelitian .....	31
C. Tehnik Pengambilan data .....	31
D. Sumber Data .....	32
E. Instrumen Penelitian .....	33

F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
G. Teknik analisis data .....	36
1. Analisis Inferensial .....	36
2. Analisis Deskriptif .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	42
B. Analisis Deskriptif .....	43
1. Hasil Penyebaran Kuisisioner .....	43
2. Karakteristik Responden .....	44
C. Uji Asumsi Klasik .....	46
1. Uji Heteroskedastisitas.....	47
2. Uji Multikolinieritas.....	48
3. Uji Normalitas.....	49
D. Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
E. Pengujian Hipotesis .....	52
1. Pengujian Hipotesis Pertama .....	52
2. Pengujian Hipotesis Kedua .....	54
3. Pengujian Hipotesis Ketiga .....	55
4. Pengujian Hipotesis Keempat .....	55
5. Pengujian Hipotesis Kelima .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas dan Terikat .....	42
Tabel 4.4 Jumlah Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuisioner .....	42
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.6 Distribusi Responden Menurut Usia .....	44
Tabel 4.7 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	44
Tabel 4.8 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan .....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	49

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	21
Gambar 2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsume ...	26
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KBIH Al-Fajri Kab. Tuban.....	28





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Terjemah
2. Lampiran Biografi
3. Lampiran Data 1 Skor Bukri Langsung
4. Lampiran Data 2 Skor Keandalan
5. Lampiran Data 3 Skor Daya Tanggap
6. Lampiran Data 4 Skor Jaminan
7. Lampiran Data 5 Skor Perhatian
8. Lampiran Data 6 Skor Kepuasan Jamaah
9. Lampiran Output 1 Deskripsi Data, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedatisitas
10. Lampiran Output 2 Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t
11. Lampiran kuisisioner Identitas Responden
12. Lampiran Kuisisioner Kisi-kisi Pertanyaan
13. Lampiran Tabel Distribusi Kuisisioner
13. Curriculum Vitae

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, persaingan bisnis menjadi sangat ketat. Pasar bebas yang menjadi instrument dari berjalannya roda perekonomian dunia menjadi fondasi utama dari berjalannya sebuah kebijakan. Baik itu kebijakan dalam persoalan politik, ekonomi maupun kebijakan dalam persoalan agama. Hal ini kemudian mengakibatkan adanya beberapa persaingan dalam memperebutkan ruang-ruang pelayanan publik dalam berbagai aspek.

Hal ini dapat dilihat dari adanya persaingan yang cukup ketat dalam jasa pelayanan bimbingan ibadah haji yang ada di Indonesia. Dalam hal ini, peneliti mencoba ingin memaparkan tentang salah satu pelayanan bimbingan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Dalam dunia usaha, satu hal yang tidak bisa dihindari adalah persaingan. Tentunya persaingan antara satu lembaga bimbingan ibadah haji dengan lembaga lainnya akan memunculkan sebuah semangat untuk saling berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik untuk melayani konsumen. Di sisi yang lain untuk memenangkan suatu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek. Baik dalam sumber daya manusia (SDM), pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan ialah aspek pemasaran. Di mana, dalam aspek pemasaran inilah akan ditemukan berbagai strategi bagaimana cara untuk memenangkan suatu persaingan. Salah satu jalan yang bisa ditempuh untuk memenangkan persaingan ialah dengan jalan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam dunia usaha, dengan pelanggan merasa puas, maka akan berimplikasi pada kenaikan penjualan dan pada akhirnya akan menaikkan laba sebuah perusahaan.

Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka dampak yang ditimbulkan ialah berpindahnya konsumen kepada pihak pesaing, yang ujung-ujungnya ialah akan menurunkan laba perusahaan<sup>1</sup>. Oleh karena itu, dalam hal ini, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Fajri Kabupaten Tuban harus mampu memuaskan jama'ah haji.

KBIH sebagai kelompok bimbingan ibadah haji mempunyai peran penting tidak hanya dalam persoalan pemasaran saja. Akan tetapi, kelompok bimbingan ibadah haji ini merupakan suatu wadah pembelajaran bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji namun belum mengerti tentang bagaimana tata cara melakukan ibadah haji. Jadi dapat disimpulkan, bahwa jasa pelayanan haji tidak hanya menjual jasa *ansich* akan tetapi juga memberikan pengetahuan tentang tata cara melakukan ibadah haji dengan baik dan benar. Sehingga dalam biro jasa ini tentunya juga sangat dibutuhkan pengetahuan yang cukup memadai tentang bagaimana cara melakukan ibadah haji dengan baik dan benar.

---

<sup>1</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 2.

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam membahas kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang akan menentukan kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, perusahaan yang memberikan pelayanan bermutu tinggi tidak diragukan lagi akan mengungguli pesaing yang kurang berorientasi pada pelayanan.<sup>2</sup>

Dari uraian di atas, kita dapat mengetahui bagaimana dimensi pelayanan merupakan aspek yang cukup penting dalam usaha untuk memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithmel, kualitas pelayanan tersebut di bagi menjadi lima:

1. *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan

---

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh dkk (Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi, 2000), hlm. 36.

5. *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>3</sup>

Dengan melihat lima batasan yang telah disebutkan di atas, yang kemudian dijadikan *variabel independent* dalam penelitian ini, penyusun coba menganalisa kepuasan jama'ah haji yang dibimbing oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Fajri Kabupaten Tuban, melalui sebuah penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AL-FAJRI TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI KABUPATEN TUBAN ”.

Alasan dari peneliti mengajukan judul di atas ialah, sangat jarang ditemukan penelitian yang meneliti tentang pelayanan KBIH. Selain itu, KBIH dipandang sebagai jasa pelayanan baru yang muncul ditengah sistem persaingan ekonomi dan bisnis. KBIH sebagai biro jasa, tentunya sangat berbeda dengan Biro Jasa yang lainnya. Pasalnya, KBIH merupakan biro jasa yang memfasilitasi kebutuhan untuk melaksanakan ibadah haji yang tentunya sangat erat dengan persoalan agama. Sehingga bisa dikatakan bahwa judul yang diajukan masih tergolong judul baru.

KBIH sebagai kelompok bimbingan ibadah haji mempunyai peran penting tidak hanya dalam persoalan pemasaran saja. Akan tetapi kelompok bimbingan ibadah haji ini merupakan suatu wadah pembelajaran bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji akan tetapi masih belum mengerti tentang bagaimana tata cara melakukan ibadah haji. Jadi dapat disimpulkan, bahwa jasa pelayanan haji tidak hanya menjual jasa *ansich* akan tetapi juga memberikan pengetahuan tentang tata

---

<sup>3</sup> Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 14.



cara melakukan ibadah haji dengan baik dan benar. Sehingga dalam biro jasa ini tentunya juga sangat dibutuhkan pengetahuan yang cukup memadai tentang bagaimana cara melakukan ibadah haji dengan baik dan benar.

Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah KBIH Al-Fajri. KBIH Al-Fajri merupakan KBIH yang tergolong baru tetapi mempunyai jama'ah yang relatif cukup banyak dan stabil dibanding KBIH yang lebih dulu berdiri. KBIH Al-Fajri yang berada di Kabupaten Tuban merupakan salah satu KBIH yang mempunyai pelanggan yang cukup banyak setiap tahunnya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui faktor apa yang menyebabkan KBIH Al-Fajri mengungguli para pesaingnya dalam hal bimbingan ibadah haji, terutama di Kota Tuban.

## **B. Pokok Masalah**

1. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan jama'ah haji pada KBIH Al-Fajri Kabupaten Tuban?.
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Al-Fajri Kabupaten Tuban?.

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Fajri Kabupaten Tuban
- b. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan jama'ah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Fajri Kabupaten Tuban.

2. Kegunaan Penelitian:

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dijadikan masukan bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah yang efektif dalam pengambilan keputusan dan bahan pertimbangan bagi kebijakan perusahaan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan jama'ah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan konsumen, menambah wawasan, pengalaman, dengan membandingkan pengetahuan yang diperoleh dengan keadaan sebenarnya. Dan bagi peneliti, penelitian ini memberikan satu buah wacana baru tentang strategi pemasaran dalam proses penjualan jasa khususnya jasa pelayanan haji.

c. Bagi Pembaca

Manfaat yang bisa diambil oleh pembaca dari penelitian ini ialah, dapat memberikan informasi ilmiah dalam satu konteks keilmuan pemasaran dan management penjualan jasa. Di satu sisi, penelitian ini juga diharapkan bisa memperkaya wacana pemasaran sebagai sebuah penelitian dalam konteks Jurusan Keuangan Islam. Penelitian ini selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan juga akan berguna untuk menjadi percontohan bagi penelitian selanjutnya.

**D. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan menjadi sangat penting untuk dijelaskan, karena sistematika pembahasan dalam suatu penelitian menjadi metodologi dalam penyampaian dan spesifikasi pembahasan.

Agar dalam penyusunan skripsi ini lebih sistematis dan terfokus dalam satu pemikiran, maka penulis sajikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum penulisan skripsi.

Bab pertama meliputi tentang pendahuluan untuk mengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari empat sub bab, yaitu: Latar belakang masalah, Pokok masalah, Tujuan dan Kegunaan penelitian, serta Sistematika pembahasan.

Bab kedua meliputi tentang landasan teori yang mengantarkan kepada telaah pustaka, kerangka teoritik, dan hipotesis penelitian. Telaah pustaka berisikan tentang uraian hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh

peneliti terdahulu dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka teoritik merupakan konsep landasan teori atau paradigma yang disusun untuk menganalisis dan memecahkan masalah penelitian atau dapat juga untuk merumuskan hipotesis, dan hipotesis penelitian merupakan pernyataan singkat yang di rumuskan dari landasan teori atau tinjauan pustaka, dan merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan atau sedang diteliti.

Bab ketiga, membahas tentang metodologi penelitian, yang berupa profil perusahaan, jenis dan sifat penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, instrumen yang di gunakan dalam penelitian, dan teknik yang digunakan dalam analisa data.

Bab keempat, setelah dibahas tentang landasan teori dan metode penelitian. Pada bab ini, penyusun akan membahas tentang deskripsi dan analisis data. Deskripsi terdiri dari hasil penyebaran kuesioner dan metode penelitian yang terdiri dari pengujian. Pertama adalah uji validitas dan reliabilitas kuisioner. Kedua adalah uji asumsi klasik. Ketiga adalah uji regresi, dan yang keempat adalah uji hipotesis.

Bab kelima, adalah penutup yang meliputi kesimpulan, saran, dan dilengkapi dengan bibliografi.

Pada akhirnya para jamaah itu akan menjadi loyal terhadap KBIH Al-Fajri dan akan menggunakan jasanya kembali di waktu yang lain.



#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, bahwa semua factor berpengaruh positif dan signifikan. Factor yang berpengaruh positif dan signifikan ialah sebagai berikut:

- a. Variable *tangible*
- b. variabel, *assurance*
- c. Variable *reliable*
- d. Variable *emphaty*
- e. Variabel *responsivenses*

Selanjutnya untuk faktor yang paling dominan dalam penelitian ini adalah faktor keandalan. Dalam hitungan statistiknya diketahui, bahwa nilai b terbesar ialah pada variable keandalan, yakni sebesar 0.255. Lebih tinggi dibandingkan nilai b factor yang lain.

## **B. Saran**

1. Dalam penelitian skripsi ini penulis baru membahas 5 variabel yang di jadikan tolak ukur faktor kepuasan, dan untuk penelitian skripsi selanjutnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan untuk lebih baik lagi dengan menambah variable lain.
2. Penelitian ini hanya sebatas pada pengamatan terhadap 63 sampel. Maka untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan rentang periode yang lebih panjang dan sampel yang lebih banyak. Sehingga diharapkan dapat diperoleh kesimpulan yang lebih umum atau dapat dilakukan generalisasi.

3. Bagi KBIH Al-Fajri, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai saran evaluasi terhadap kinerja para karyawan/pegawai. Dengan melihat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan jama'ah, manajemen dapat memperbaiki bagian yang belum bekerja maksimal.





## DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari, *Analisis Regresi, Teori Kasus dan Solusi*”, Yogyakarta: BPFE, 2000
- Basu Swasta DH, dan TaniHandoko,*ManajemenPemasaran*,:Yogyakarta : Ybpf ee ,2000
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang:  
Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2010
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh dkk, Jakarta :  
PT. Ikrar Mandiri Abadi, 2000
- Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* ,Yogyakarta: pustaka pelajar, 2000
- Singgih Santosa, *SPSS Statistik Multivariat* ,Jakarta: PT elex Media Kompotindo, 2002
- Sugiono, *Metodologi Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 1999
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*,  
Jakarata:Rineka Cipta, 2001
- Syamsul Hadi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*,  
Yogyakarta: Ekonisia, 2006
- Zeithmel, Berry, dan Pasuraman Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*,  
Yogyakarta : Andi Offset, 1997

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

<sup>1</sup> Supranto, *metode riet, aplikasinya dalam pemasaran*, hlm. 396

<sup>1</sup> Tjiptono, *manajemen jasa*, hlm. 15

