

**PENGARUH PELAYANAN KBIH TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH HAJI AL-KHAIRAT
BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



OLEH :

LU'LUUL MUKKARROMAH

NIM. D20164019

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JULI 2023**

**PENGARUH PELAYANAN KBIH TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI AL-KHAIRAT
BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh:

LU'LUUL MUKKARROMAH
NIM. D20164019

Disetujui Pembimbing


Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd
NIP. 197505142005011002

**PENGARUH PELAYANAN KBIH TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI AL-KHAIRAT
BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

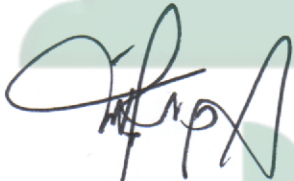
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Progam Studi Manajemen Dakwah

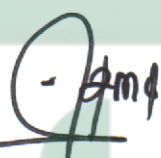
Hari: Selasa
Tanggal: 20 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M
NIP. 199104232018012002


Ani Qotuz Zuhro' Fitriana, S.E., M.M.
NIP. 199602242020122007


Anggota :

1. **Muhibbin, S.Ag., M.Si**
2. **Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd**


()

Menyetujui
Dekan Fakultas Dakwah



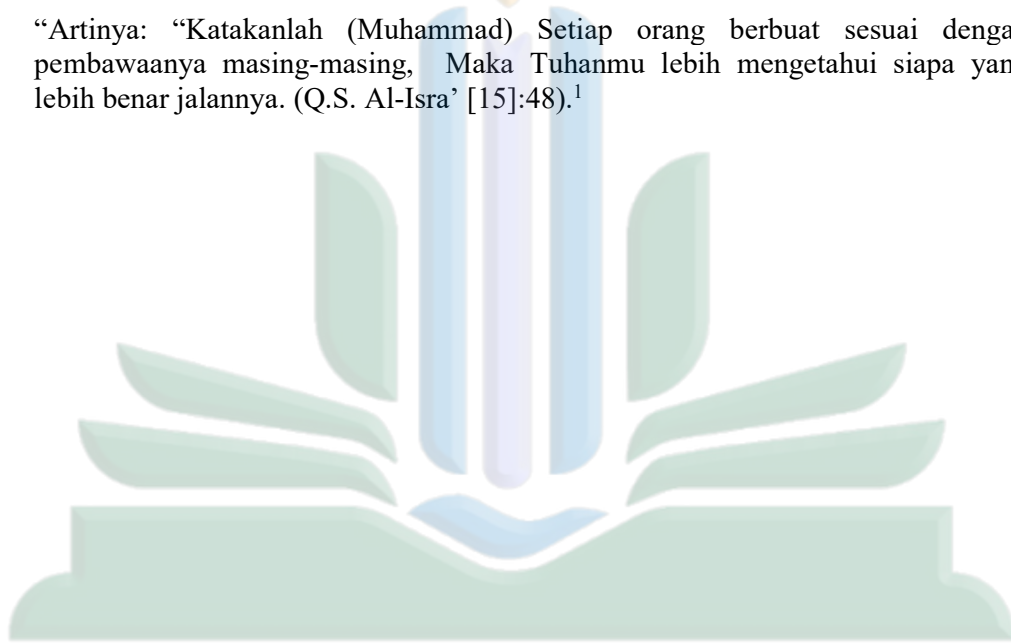

Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag
NIP. 197406062000031003



MOTTO

فَلَنْ كُفِّرَ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

“Artinya: “Katakanlah (Muhammad) Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaanya masing-masing, Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. (Q.S. Al-Isra’ [15]:48).¹



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Latief Awaludin, Al-Quran dan Terjemahan, Al-Isra’ Ayat 84, (Bandung: Wali, 2012), 220.

PERSEMBAHAN

Segala puji hanya untuk Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan limpahan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sebagai ungkapan terima kasih, saya ingin menyajikan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Taufiqur Rohman dan Ibunda Siti Fauziah tercinta yang selalu berdoa tiada henti, memberi semangat, memotivasiku, dan selalu mengingatkanku setiap hari agar cepat terselesaikan skripsi ini, dan terimakasih telah memperjuangkanku serta rela banting tulang untuk menggapai cita-citaku, semoga Allah membalas setiap tetes keringat yang jatuh dengan surganya nanti. Aamiin
2. Suamiku tercinta Iwan Setiawan yang selalu mendampingi dan menjadi penyemangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Putraku Heyder Affan, yang menjadi penyemangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Keluarga besarku, yang selalu menjadi motivator dan semangatku dalam setiap melakukan kegiatan dan aktivitasku dalam dunia Pendidikan, terimakasih juga atas doa dan dukungannya.
5. Teman-temanku seperjuangkanku S1 Manajemen Dakwah yang selalu memberiku dukungan, semoga Allah SWT memberikan kesuksesan.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat tugas akhir pada program magister ekonomi di kampus Institut Agama Islam Negeri Jember dengan lancar.

Shalawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, nabi yang membawa kedamaian dan menerangkan umat manusia dengan agama Islam serta beliaulah yang kita harap-harapkan syafaatnya kelak di hari kiamat.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM., selaku Rektor UIN KHAS Jember
2. Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember
3. Ibu Apriyia Fitriani, M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember.
4. Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang sudah membimbing mulai awal hingga selesainya skripsi ini.

5. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara materil maupun moril, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan yang tak dapat kami sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berusaha dengan sebaik-baiknya, namun apabila masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, mohon berkenan memberikan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Jember, 20 Juni 2023

Penulis

Lu'luul Mukkaromah
Nim. D20164019



ABSTRAK

Lu'luul Mukkaromah, 2023: *Pengaruh Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember.*

Kata kunci: Tingkat Pelayanan, Kepuasan Jamaah

Ibadah haji merupakan ibadah yang amat dirindukan umat Islam, ibadah haji diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah mengalami kompleksitas, sehingga pemerintah kurang siap dalam hal pemberian pelayanan dan bimbingan, hal ini membuka peluang munculnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Dalam perkembangan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), jumlah KBIH terus bertambah secara pesat. Banyaknya KBIH yang berdiri di Indonesia maka persaingannya akan semakin ketat, sehingga dibutuhkan berbagai strategi untuk bisa berkembang dan memperoleh jamaah. Salah satu strategi yang perlu diperhatikan adalah mengenai pelayanan, karena dengan pelayanan yang berkualitas maka jamaah akan menjadi puas dan menetapkan bimbingan di KBIH tersebut.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah bagaimana pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji pada KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember.

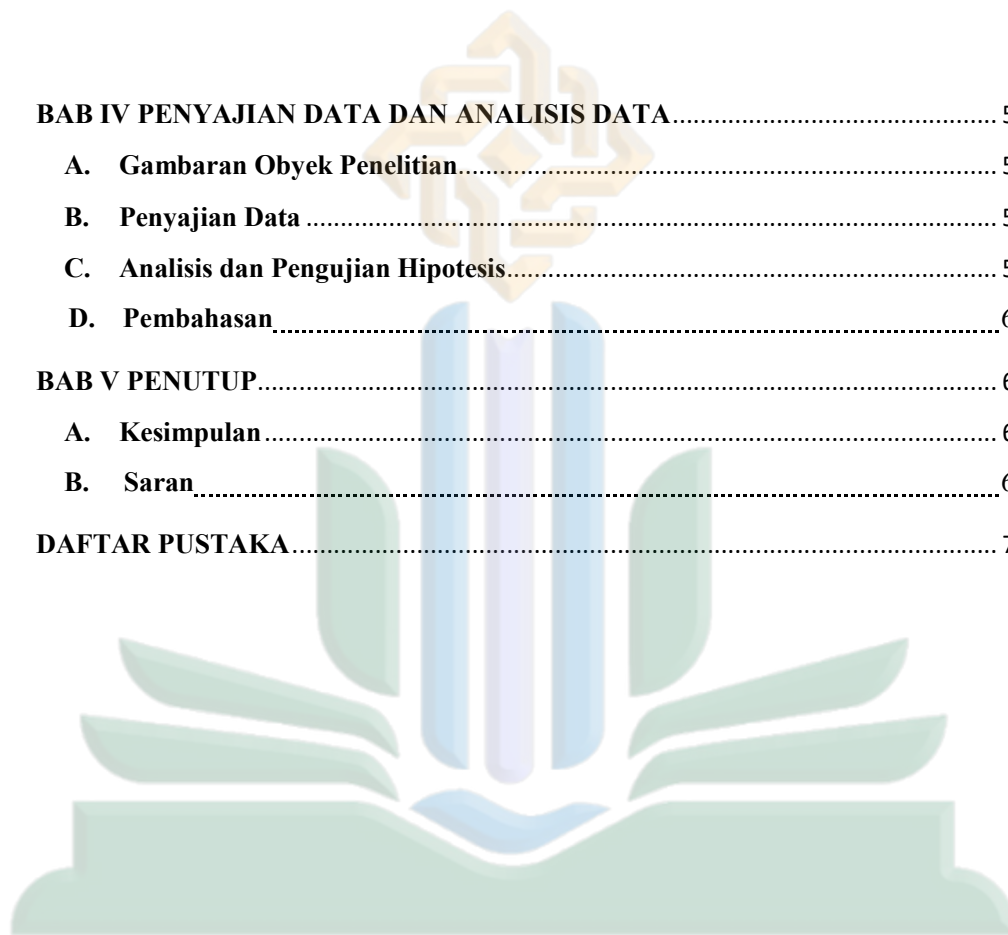
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penelitian jenis survei lapangan (*field research*). Pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan angket. Populasi penelitian ini yaitu. Sedangkan pengambilan sampel dengan jamaah haji sebanyak 400 orang dan teknik *simple random sampling* adalah teknik penentuan sampel. Penelitian ini menggunakan 80 sampel dan menggunakan alat analisis uji validasi dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan secara signifikansi telah mempengaruhi kepuasan jamaah. Hal tersebut, dibuktikan dalam hasil penelitian pada hasil uji analisis regresi linier sederhana dengan menunjukkan bahwa signifikansi $0,003 < 0,05$ atau $t_{hitung} 2,161 > t_{tabel} 1,994$, maka diartikan H_0 ditolak dan H_a diterima. Demikian, hasil yang didapat dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
F. Definisi Operasional.....	11
G. Asumsi Penelitian	11
H. Hipotesis	12
I. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	21
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Populasi Dan Sampel.....	38
C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	40
D. Analisis Data.....	47

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	53
A. Gambaran Obyek Penelitian	53
B. Penyajian Data	56
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	58
D. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.	Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	19
2.	Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	44
3.	Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	57
4.	Tabel 4.2 Domisili Responden.....	57
5.	Tabel 4.3 Tahun Keberangkatan.....	58
6.	Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Pelayanan (X).....	59
7.	Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Jamaah (Y).....	60
8.	Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan (X) dan Kepuasan Jamaah (Y).....	61
9.	Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	62
10.	Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas.....	63
11.	Tabel 4.9 Uji Regresi Linier Sederhana.....	64
12.	Tabel 4.10 Uji-F (Simultan).....	66

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR LAMPIRAN

No	Uraian	Hal
1.	Lampiran 1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan.....	74
2.	Lampiran 2. Matriks Penelitian.....	75
3.	Lampiran 3. Angket Tingkat Pelayanan dan Kepuasan Jamaah.....	76
4.	Lampiran 4. Data Jamaah Responden.....	78
5.	Lampiran 5. Hasil Angket Tingkat Pelayanan dan Kepuasan Jamaah.....	81
6.	Lampiran 6. Uji <i>IBM SPSS Statistic 25</i>	84
7.	Lampiran 7. Jurnal Kegiatan.....	90
8.	Lampiran 8. Permohonan Tempat Penelitian.....	91
9.	Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian.....	92
10.	Lampiran 10. Dokumentasi.....	93
11.	Lampiran 11. Biodata Penulis.....	95

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, pembahasan mengenai faktor manusia dalam konteks pekerjaan menjadi sangat penting. Persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan mendorong individu yang terlibat di dalamnya untuk memberikan yang terbaik, terutama jika industri atau bidang pekerjaan tersebut berhubungan dengan pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jamaah haji.²

Ibadah haji dan umroh adalah salah satu tugas yang wajib bagi setiap muslim yang mampu melakukannya. Kegiatan ini memiliki dua aspek yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaannya di tanah air dan di Makkah. Mengenai standar pelayanan di tanah air, terdapat banyak aspek penting yang harus diperhatikan seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan calon jamaah), penyediaan perlengkapan, dan konsultan keagamaan. Sementara itu, standar pelayanan

² Muhammad, N. (2021). Tinjauan sosiologi hukum terhadap pasal 1 ayat (1) undang-undang no. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Jurnal Ilmiah Citra Ilmu*, 17(34), 8-15.

ibadah haji dan umroh di tanah suci mencakup pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh.³

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang perlu dikedepankan oleh suatu organisasi agar organisasi tersebut dapat menarik perhatian pelanggannya. Pemberian layanan yang optimal juga membawa dampak positif bagi organisasi tersebut, terutama dalam menjaga citra organisasi di mata masyarakat. Sebagai konsumen yang aktif, masyarakat pasti akan selalu memperhatikan dan memilih organisasi yang mampu memberikan kualitas terbaik, baik dalam hal produk, fasilitas, maupun pemberian layanan oleh organisasi yang bersangkutan. Ini pasti menjadi motivasi bagi perusahaan untuk terus memperbaiki semua aspek yang terkait dengan produk yang diberikan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya setiap orang memiliki naluri untuk mendapatkan layanan terbaik, terutama dalam sektor layanan.⁴

Meningkatnya suatu presentase pendaftaran haji menjadikan bukti bahwa kepercayaan masyarakat semakin tinggi. Kenaikan pendaftaran haji dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pendaftar. Kualitas pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hak mutlak untuk dipenuhi oleh lembaga. Oleh karena itu perlu menggunakan cara untuk mewujudkannya melalui *win win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.⁵ Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan,

³ Dipo Khoirul Islami, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa*, (Jakarta: Pusat Skripsi, 2014), 4.

⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 70.

⁵ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 6.

sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jamaah yang akan melaksanakan haji.

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang baik pula. Melalui pelayanan yang baik akan memberi peluang bagi perusahaan dalam upaya menarik perhatian konsumen.⁶ Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi para jamaah. Hal ini akan menciptakan loyalitas terhadap biro perjalanan ibadah haji yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan harapan jamaah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan jamaah, maka kualitas dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan pada konstruksi intervensi utama di bidang jasa pemasaran karena mengarah pada pengembangan loyalitas konsumen dari suatu produk atau jasa.⁷

Oleh karena itu, pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting.⁸ *Provider* harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada, karena kualitas pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan. Tujuan utama perusahaan adalah bukan untuk menghasilkan

⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2006), 51.

⁷Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2006), 51.

⁸Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta, 2011), 23.

produk atau jasa yang bermutu, melainkan menghasilkan pelanggan yang puas dan setia.⁹ Kepuasan pelanggan adalah kunci bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) agar tetap dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Kepuasan bagi pelanggan merupakan hal yang sangat penting sebab jika jamaah haji tidak puas dapat mempengaruhi jamaah yang lain. Semua upaya yang dilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan unggul tidak ada artinya jika tidak berusaha untuk memuaskan.¹⁰ Maka setiap industri jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar mampu memunculkan kepuasan bagi pelanggan. Adanya harapan yang dimiliki para pelanggan, maka bisnis barang atau jasa akan terus terjalin dengan baik.

Pembinaan calon haji menjadi tanggung jawab Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota, dalam hal ini seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Pada pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh yang bekerja sama dengan Kantor Urusan Agama (KUA), Penyuluhan Agama, Departemen Kesehatan, Alim Ulama, Lembaga atau Ormas Islam seperti Penyelenggara Ibadah haji Khusus (PIHK) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan sebagainya. Pada prinsipnya, haji merupakan rukun islam yang pada tingkatan individu wajib ditunaikan bagi yang mampu, oleh karena itu KBIH juga dituntut membuat pelayan yang baik.

⁹Sugianto Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia, 2002), 4.

¹⁰Richard F Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Penerbit PPM, Jakarta, 2002), 3.

Sebagaiman Firman Allah dalam Al-Qur'an:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا يُرْهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ
إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (Q.S Al-Imron [3]: 97)¹¹

Keberhasilan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dilihat dari aspek kepuasan jamaah haji. Hal ini dapat terlihat seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut. Kepuasan jamaah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sesuai dengan kehendak atau harapan jamaah. Sehingga jaminan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memanjakan konsumen jasa.

Perkembangan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang semula sebagai wadah yang longgar dan informal kini telah menjadi identitas organisasi formal yang tumbuh secara cepat di masyarakat. Jumlah KBIH terus bertambah secara pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal yang tak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antar satu lembaga bimbingan ibadah haji dengan lembaga bimbingan ibadah haji lainnya akan memunculkan semangat untuk saling berlomba-lomba dalam memberikan

¹¹ Latief Awaludin, *Al-Quran dan Terjemahan, Al-Imron Ayat 97*, (Bandung: Wali, 2012).47.

pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Pencapaian suatu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran. Keberhasilan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dilihat dari seberapa besar minat calon jamaah yang mendaftar pada lembaga jasa khususnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Khairat merupakan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah yang beralamat di Pondok Pesantren Bustanul Ulum Bulugading Bangsalsari Jember. KBIH Al-Khairat ini merupakan salah satu bimbingan ibadah haji yang memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Variabel yang utama disajikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah memberi kepuasan jamaah dan peningkatan kualitas pelayanan bagi jamaah haji. Kepuasan jamaah haji adalah kunci bagi KBIH agar tetap bertahan, bersaing dan menguasai. Alasan dari penelitian ini dilihat bahwa permasalahan yang terjadi di KBIH Al-Khairat berkenaan dengan pelayanan yang masih belum tercapai dengan maksimal, seperti halnya pelayanan kepada jamaah haji dalam pengurusan administrasi pendaftaran haji dan umroh dengan penyelesaian yang tidak tepat waktu. Hal ini harus menjadi perhatian pihak KBIH Al-Khairat karena akan berdampak pada kepuasan jamaah.

Maka dari gambaran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap masalah ini yang dituangkan dalam judul skripsi yang

berjudul “Pengaruh Pelayanan Kbh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah digunakan untuk merumuskan permasalahan pada penelitian. Oleh karena itu, tujuan penelitian harus dirumuskan dalam setiap pencarian secara ringkas, jelas dan spesifik dalam bentuk kalimat tanya.¹² Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapat masalah yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah representasi rumusan masalah yang akan dituju dalam menjalankan penelitian. Maksud penelitian ini, perlu merujuk pada persoalan-persoalan yang telah dirumuskan.¹³ Maka penelitian ini, memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji pada KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember.

¹² Tim Penyusun, *Penulisan Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember. 2022), 44.

¹³ Tim Penyusun, *Penulisan Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember. 2022), 45.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya, mengenai tingkat pelayanan terhadap kepuasan jamaah, baik secara teoritis ataupun secara praktis.¹⁴ Manfaat yang diberikan, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan pada penelitian selanjutnya dalam kajian terkait pelayanan jamaah Haji Al-Khorot Bangsalsari Kabupaten Jember
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mahasiswa terutama mahasiswa Manajemen Dakwah dalam memahami mengenai tingkat kepuasan para jamaah di KBIH Al-Khoirot Bangsalsari Kabupaten Jember

2. Secara Praktis

a. Bagi UIN KHAS Jember

Adapun manfaat untuk lembaga Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember utamanya program studi Manajemen Dakwah fakultas Dakwah yakni hasil penelitian nantinya dapat dijadikan bahan kajian dan tambahan literasi. Selain itu menanamkan kepada mahasiswa bahwa dakwah memiliki arti yang luas. Kemudian untuk menambah koleksi dan rujukan skripsi di UIN KHAS Jember.

¹⁴ Tim Penyusun, *Penulisan Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember. 2022), 39.

b. Bagi KBIH

Penelitian ini diharapkan dapat kualitas pelayanan yang diberikan kepada para jamaah KBIH Al-Khoirot Bangsalsari Jember sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan para jamaah haji

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan terkait penelitian yang di ambil. Selain itu itu juga dapat di jadikan ajang untuk mengaplikasikan teori dan pengetahuan, yang sebelumnya hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, dan juga sebagai satu sarana pendekatan terhadap penerapan teori yang pernah diperoleh selama kuliah dalam prakteknya di lapangan serta untuk menambah pengalaman dan wawasan baru melalui analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian merupakan hal yang menjelaskan cakupan penelitian, memfokuskan masalah dan membatasi ruang lingkup penelitian.¹⁵

Maka dapat dilihat dari variabel dan indikator penelitian, sebagai berikut:

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu urusan yang bentuknya telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diperoleh variabel secara tegas

¹⁵ Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode penelitian kuantitatif*, (Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta, 2019).

dan jelas, terkait variabel bebas dan variabel terikat.¹⁶ Pada penelitian ini variabel bebas yaitu tingkat pelayanan (X), dan variabel terikat yaitu kepuasan jamaah (Y).

2. Indikator Variabel

Indikator adalah elemen-elemen penelitian yang dapat menunjukkan atau mengisyaratkan kepada para pengguna tentang suatu kondisi khusus, sehingga dapat dipakai untuk mengukur perubahan yang terjadi. Indikator variabel dalam penelitian ini antara lain:

a. Tingkat Pelayanan

- 1) Bukti fisik
- 2) Keandalan
- 3) Daya tangkap
- 4) Jaminan
- 5) Empati

b. Kepuasan Jamaah

- 1) Akses
- 2) Kesopanan
- 3) Komunikasi
- 4) Keamanan
- 5) Kemampuan memahami jamaah

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 63.

F. Definisi Operasional

Peneliti menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah di dalam penelitian, maka peneliti akan terlebih dahulu memberikan batasan istilah yang sering digunakan dalam penelitian antara lain:

1. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan kepada pihak lain, sebagai dasar untuk mengimbangi harapan pihak tersebut dalam kepemilikan barang maupun jasa.

2. Kepuasan Jamaah

Kepuasan Jamaah diartikan sebagai hal yang harus diberikan oleh penyelenggara jasa maupun barang, sebab nasabah akan memberikan rasa atau respon dengan puas terkait yang ditawarkan, sehingga akan menaikkan tingkat pelayanan pemberi jasa dan calon nasabah berupa tingkat kepercayaan ekspektasi dan harapan.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan suatu asumsi awal yang diakui kebenarannya oleh peneliti merupakan titik awal pemikiran. Sebelum memulai pengumpulan data, asumsi dasar harus dirumuskan dengan jelas. Selain berfungsi sebagai dasar yang kuat untuk masalah yang akan diteliti, asumsi dasar juga membantu memfokuskan variabel yang menjadi perhatian utama penelitian dan merumuskan hipotesis.¹⁷

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember:UIN KHAS Jember, 2021). 82.

Merujuk pada pengertian asumsi yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa asumsi yang diusulkan dalam penelitian ini yaitu bahwa kepuasan anggota Jamaah KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diberikan oleh staff KBIH Al-Khairat yang bertugas mengawasi ibadah Haji dan Umroh.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atau suatu dugaan terhadap pertanyaan yang ada pada penelitian dan banyak memberi manfaat pada pelaksanaan penelitian.¹⁸ Hasil dari penelitian di lembaga KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember tentang pelayanan KBIH terhadap kepuasan jamaah haji, maka dapat diketahui hipotesis penelitian yakni sebagai berikut.

1. **H_a** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pelayanan KBIH Al-Khairat terhadap kepuasan jamaah haji
2. **H₀** : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pelayanan KBIH Al-Khairat terhadap kepuasan jamaah haji

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang gambaran secara singkat mengenai hal yang berkaitan dalam kerangka penulisan skripsi dan pembahasan skripsi yang dapat memberikan pemahaman sekilas bagi penulis dan pembaca karya tulis ini, sistematika pembahasan tersebut terdiri dari:¹⁹

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember:UIN KHAS Jember, 2021). 82.

¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember:UIN KHAS Jember, 2021). 77.

Pada Bab I, bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang membahas tentang alasan mengapa penelitian ini dilakukan. Dan juga meliputi rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai meliputi penelitian yang berguna bagi orang lain maupun Lembaga, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, hipotesis, definisi operasional berisi tentang maksud penelitian dalam penelitian ini, dan sistematika pembahasan yang merupakan tahap-tahap penelitian.

Dalam Bab II kajian pustaka, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang merupakan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan kajian yang sama, sedangkan kajian teori merupakan kumpulan dari beberapa pendapat para ahli yang digunakan sebagai perspektif dalam penelitian.

Pada Bab III yaitu metode penelitian, bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian yang dalam hal ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data yang merupakan cara atau metode yang digunakan untuk menggali data, teknik dan instrumen pengumpulan data, analisis data yaitu mengelolah data yang telah didapat, keabsahan data yang merupakan cara untuk mencocokkan sumber data yang satu dengan lainnya dan tahapan-tahapan penelitian yang merupakan urutan kegiatan penelitian.

Bagian Bab IV penyajian dan analisis data, bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian berupa sejarah sampai visi misi, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, serta pembahasan.

Bagian akhir Bab V yakni Penutup, simpulan dan saran. Dalam bab terakhir ini ditarik kesimpulan yang ada setelah proses dibab-bab sebelumnya yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisa dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini secara khusus atau pihak-pihak yang membutuhkan secara umum.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperlukan pemahaman mendalam terhadap teori yang terkait dengan topik yang sesuai dengan metode dan model yang dipakai. Prosedur ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang serupa atau sama dengan berikut ini:

1. Fahrudin Salim. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur)*". (2019).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji) dan dampaknya pada perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan, variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap reputasi perusahaan, dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan.²⁰

²⁰ Fahrudin Salim. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur)". *Ekobisman-Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* vol. 4, no. 2, 2019. 110-125.

Persamaan dalam penelitian ini adalah fokus dan metode penelitian. Sedangkan perbedaan dalam penelitian yang dilihat pada obyek penelitian.

2. Diana Safitri. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh*". (2022)..

Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah. Hasil dari penelitian tersebut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT Saudi Patria Wisata Metro di pengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, harga yang sesuai dengan yang diberikan, lokasi yang mudah di akses, pelayanan karyawan yang memuaskan, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT Saudi Patria Wisata dalam beberap faktor telah sejalan dengan teori tentang faktor-faktor kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah umroh.²¹ Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif.

Persamaan penelitian ini adalah obyek penelitian. Sedangkan perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah fokus dan metode penelitian.

²¹ Diana Safitri. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh*." *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol 1, No. 2, 2022. 80-89.

3. Amrullah, Nisaul Karimah, Irwan Misbach, dan Suf Kasman. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jamaah Haji Di Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar"*, (2022).

Fokus pada penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan calon haji terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar telah melakukan pelayanan yang baik ditunjukkan oleh kondisi lingkungan gedung yang bersih mendapatkan nilai tertinggi sebesar 65,8%. maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan bukti fisik mendapat respon yang baik dari nasabah calon jamaah.²² Maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Persamaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dan obyek penelitian. Sedangkan dalam perbedaan yang dimiliki mengenai subyek penelitian dan fokus dalam penelitian

4. Diana Aulia Ziska, Candra Darmawan, & Hasril Atieq Pohan, *"Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang."* (2023).

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh manajemen pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di Fairuz Tour Kota Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah walaupun tidak signifikan

²² Amrullah, Nisaul Karimah, Irwan Misbach, & Suf Kasman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jamaah Haji Di Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar." *Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Komunikasi*, Vol. 3, No. 1, 2022.

karena angka *Adjusted R Square* hanya sebesar 0,094 menunjukkan 9,4% variasi manajemen pelayanan yang di dapat dari variabel kepuasan jamaah yang mana sisanya 90,4% di pengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.²³ Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Penelitian ini mempunyai kesamaan dalam penelitian mengenai metode dan fokus penelitian. Sedangkan dari perbedaan yang didapat adalah obyek penelitian yang dibahas.

5. Resti Wildayati, "*Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*". (2017).

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui wujud, ketanggapan dan jaminan dalam meningkatkan kepuasan yang diberikan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah kementerian agama kabupaten karawang dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah haji. Hasil dari penelitian ini adalah wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan, penggunaan teknologi yang memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staff sesuai dengan keahlian masing-masing staff, Jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan

²³ Ziska, Diana Aulia, Candra Darmawan, & Hasril Atieq Pohan. "Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* , Vol. 2, No. 7, 2023. 2739-2748.

dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan dan jaminan keilmuan.²⁴ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Persamaan penelitian pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah obyek penelitian. Sedangkan perbedaan yang didapat adalah metode dan fokus penelitian.

Tabel 2.1
Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Fahrudin Salim. " <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur)</i> ". (2019).	Hasil dari penelitian ini, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan, variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap reputasi perusahaan, dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan.	Persamaan dalam penelitian ini adalah fokus dan metode penelitian.	Perbedaan dalam penelitian yang dilihat pada obyek penelitian.
2.	Diana Safitri. " <i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh</i> ". (2022).	Hasil dari penelitian tersebut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT Saudi Patria Wisata Metro di pengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, harga yang sesuai dengan yang diberikan, lokasi yang mudah di akses,	Persamaan penelitian ini adalah obyek penelitian.	Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah fokus dan metode penelitian.

²⁴ Wildayati, Resti. "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah". *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, Vol. 17, No. 2, 2017. 165-182.

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>pelayanan karyawan yang memuaskan, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT Saudi Patria Wisata dalam beberapa faktor telah sejalan dengan teori tentang faktor-faktor kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah umroh.</p>		
3.	<p>Amrullah, Nisaul Karimah, Irwan Misbach, dan Suf Kasman. <i>"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jamaah Haji Di Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar"</i>, (2022).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar telah melakukan pelayanan yang baik ditunjukkan oleh kondisi lingkungan gedung yang bersih mendapatkan nilai tertinggi sebesar 65,8%. maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan bukti fisik mendapat respon yang baik dari nasabah calon jamaah.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dan obyek penelitian.</p>	<p>Perbedaan yang dimiliki mengenai subyek penelitian dan fokus dalam penelitian</p>
4.	<p>Diana Aulia Ziska, Candra Darmawan, & Hasril Atieq Pohan, <i>"Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang."</i> (2023).</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah walaupun tidak signifikan karena angka <i>Adjusted R Square</i> hanya sebesar 0,094 menunjukkan 9,4% variasi manajemen pelayanan yang di dapat dari variabel kepuasan jamaah yang mana sisanya 90,4% di pengaruhi faktor lain diluar penelitian ini</p>	<p>Penelitian ini mempunyai kesamaan dalam penelitian mengenai metode dan fokus penelitian.</p>	<p>Perbedaan yang didapat adalah obyek penelitian yang dibahas.</p>
5.	<p>Resti Wildayati, <i>"Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah"</i>. (2017).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan</p>	<p>Persamaan penelitian pada penelitian yang dilakukan</p>	<p>Perbedaan yang didapat adalah metode dan fokus penelitian</p>

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>pelayanan, penggunaan teknologi yang memadai dan adanya penunjang pelayanan haji satu atap yang dapat memudahkan, Ketanggapan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dilakukan dengan menempatkan staff sesuai dengan keahlian masing-masing staff, Jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan dan jaminan keilmuan.</p>	<p>oleh peneliti adalah obyek penelitian.</p>	

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

B. Kajian Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Roger mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan²⁵. Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.²⁶ Menurut Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.²⁷ Maka suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan dengan meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

²⁵Roger, G. S, *Implications for Marketing Strategi*, (Dallas : BPS, 1995), 157.

²⁶ Nasution. M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 41.

²⁷Nasution. M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 41.

Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain.²⁸ Menurut Sugiarto pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga terdapat kepuasan.²⁹

Menurut Helien pelayanan pelanggan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya.³⁰

Menurut Nasution kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³¹

Berbagai definisi telah diurai diatas bisa ditarik kesimpulan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi para jamaah demi memenuhi harapan jamaah haji.

²⁸ Amin Wijaya Tunggal, *Kamus MBA*. (Jakarta: Bumi Askara, 1996), 235.

²⁹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 216.

³⁰ Fisher Helien, *Layanan Konsumen dalam Seminggu*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publishe), 2004), 7.

³¹ Nasution, M, Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

b. Dimensi dan Desain Pelayanan

Sunarto mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu :

- 1) Kinerja yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- 2) Interaksi pegawai seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang
- 3) Reliabilitas konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- 4) Daya tahan rentan kehidupan produk dan kekuatan umum
- 5) Ketepatan waktu dan kenyamanan seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan
- 6) Estetika lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya Tarik penyajian jasa
- 7) Kesadaran akan merek dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan³².

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut para narasumber dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.

³² Sunarto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : AMUS Yogyakarta, CV Ngeksigondo Utama, 2003), 244.

- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.³³ Garvin mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Kinerja (*Performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

³³ Rambat Lupiyoadi, *Edisi Pertama, Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, (Jakarta : Salemba Empat, 2000), 148.

- 3) Keandalan (*Reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
- 5) Daya tahan (*Durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna cerah, kondisi Gedung dan lain sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya¹⁹. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya daripada merek yang masih baru dan belum dikenal

Maka beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang cocok untuk penelitian ini yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu : *Tangables* atau bukti fisik, *Reability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan. *Assurance* atau jaminan, *Empathy* atau perhatian.

Desain pelayanan merupakan cara perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Tujuan dari desain pelayanan adalah mengurangi tingkat komplain dari konsumen untuk diantisipasi oleh perusahaan secara maksimal. Cara untuk memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen dilakukan dengan jalan.³⁴

- 1) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan (*customer's participation design*)
- 2) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah dilakukan pengiriman (*customer's participation in delivery*).

2. Kepuasan Jamaah

a. Pengertian Kepuasan Jamaah

Menurut Barnes menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang

³⁴ Avialiani dan Wilfridus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, 2002, 10.

terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.³⁵ Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengkonsumsian.³⁶

Definisi kepuasan pelanggan juga dipaparkan oleh Nasution menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.³⁷ Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan, sebagai contoh seorang pelanggan puas dengan kinerja bank maka pelanggan tersebut akan terus menabung dan sebaliknya bila tidak puas maka akan menutup rekening di bank tersebut dan pindah ke bank yang lain. Sesuai dengan pendapat Kuswadi kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara

³⁵Barnes James G, *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, (Yogyakarta : Andi, 2003), 64.

³⁶Peter. J. Paul dan Jerry C Olson. *Customer Behavior perilaku konsumen dan strategi pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 1994), 157.

³⁷Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor. Ghalia Indonesia, 2004), 10.

harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan.³⁸

Menurut berbagai pandangan yang disampaikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan jamaah merujuk pada tanggapan dari perilaku yang diperlihatkan oleh jamaah haji dan umroh dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Khairat Bangsalsari. Kepuasan ini dirasakan oleh para jamaah, apabila hasil yang dirasakan kurang memuaskan, maka jamaah haji akan merasa kecewa, tidak senang bahkan tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Khairat Bangsalsari. Sebaliknya, jika hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan, jamaah haji akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan, jamaah haji akan merasa sangat puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Khairat Bangsalsari di Kabupaten Jember.

b. Faktor-faktor Kepuasan Jamaah

Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang diungkap oleh Cravens, dan beberapa faktor kepuasan pelanggan yaitu:

³⁸ Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, (Jakarta : PT elex Media Komputindo, 2004), 1.

1) Sistem Pengiriman

Memindahkan produk dari produsen ke pelanggan atau pemakai akhir dalam bisnis biasanya meliputi saluran distribusi dari para pemasok, pabrikan dan perantara. Untuk dapat memuaskan pelanggan, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir dimana semua anggotanya mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2) Performa Produk atau Jasa

Performa dan keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang bisa disebut sebagai hal utama dalam bersaing.

3) Citra

Citra atau merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari sudut positif. Terbentuk citra merek (*brand image*) dan nilai merek (*brand equity*) adalah pada saat pelanggan memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk.

4) Hubungan Harga Nilai

Pelanggan menginginkan nilai yang ditawarkan merek sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai. Merek diproduksi oleh perusahaan sebagai suatu nilai yang unik sesuai harganya. Di lain pihak, manajemen memutuskan untuk bersaing atas dasar

harga rendah di antara merek-merek dimana para pembeli sudah menetapkan nilai yang seimbang.

5) Kinerja atau Prestasi Karyawan

Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerjasama dalam proses pemenuhan kepuasan pelanggan. Setiap orang dalam organisasi mempengaruhi pelanggan, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.

6) Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing. Pesaing yang spesifik menimbulkan dampak baik atau buruk dalam rangka memenuhi keinginan segmentasi pasar. Mengetahui kesenjangan antara keinginan pembeli dengan tawaran yang diberikan para pesaing merupakan peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.³⁹

Menurut Lupiyoadi ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan

dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu :

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

³⁹Cravens, david W, *Pemasaran Strategis*, (Jakarta: Erlangga, 1996) , 6.

2) Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapat pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau

jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁴⁰

Menurut Lupiyoadi, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

⁴⁰ Rahmat Lupiyoadi, *Edisi pertama. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (Jakarta : salemba Empat, 2001), 158.

1) Mutu Produk atau Jasa

Mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

2) Mutu Pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan penagduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

3) Harga

Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

4) Waktu Penyerahan

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

5) Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.⁴¹

⁴¹ Uswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004) , 17.

Kesimpulan dari beberapa pendapat ahli diatas, teori yang paling lengkap untuk mengulas faktor-faktor kepuasan pelanggan adalah menurut Lupiyoadi yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

c. Mengukur Kepuasan Jamaah

Mengukur kepuasan jamaah adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana perusahaan bisa mengukur mutu dan aktifitas pelayanan untuk menentukan tingkat kepuasan dan membantu perusahaan mengembangkan program dalam meningkatkan hubungan antar staff dan jamaah.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan jamaah. Menurut Kotler dalam Nasution, terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:⁴²

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

⁴² M. N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005), 66.

2) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dan mengenai setiap keluhan.

3) *Lost Customer Analysis*

Metode ini sangat yunuk, perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Di harapkan adalah akan diperoleh informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

4) Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode *survey*, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui *survey*, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberi tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

d. Indikator Kepuasan Jamaah

Menurut Nasution terkait indikator kepuasan jamaah haji sebagai berikut ini:⁴³

- 1) Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
 - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk
 - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

⁴³ M. N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005), 69.

3) Kesiediaan merekomendasikan, merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan suatu metode penelitian untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dengan pengumpulan data yang digunakan yaitu instrumen penelitian, analisis data yang bersifat statistik dan bertujuan menguji hipotesis yang ditetapkan.⁴⁴

Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti, maka peneliti banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian jenis survei lapangan (*field research*). Jenis penelitian ini yaitu memaparkan suatu keadaan, kondisi, dan fenomena pada situasi yang terjadi. Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif yang menghubungkan antara

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 1.

variabel yang telah dipilih dan dipaparkan untuk meneliti variabel pada suatu faktor yang berkaitan dengan variabel lain.⁴⁵

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴⁶ Populasi yang digunakan bukan orang saja, namun benda dan obyek yang dapat dikelompokkan. Populasi ini mencakup seluruh jamaah haji pada tahun 2017-2019 di KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember, dengan banyak obyek yang dijadikan populasi adala 400 jamaah.

2. Sampel

Sampel merupakan suatu sebagian subyek yang diambil dari keseluruhan obyek yang ada dan akan diteliti. Subyek ini dianggap mewakili seluruh populasi yang telah diambil dengan teknik tertentu. Cara pengambilan sampel dalam penelitian adalah menggunakan metode *simple random sampling*.⁴⁷ *Simple random sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki

⁴⁵ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 23.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta), 2004, 24.

⁴⁷Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana), 2013,57.

kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Subyek yang dipertimbangkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan
- 2) Tahun keberangkatan haji : 2017 sampai 2019
- 3) Jamaah haji yang tinggal di Kecamatan Bangsalsari

Sampel ini dicari dengan rumus Slovin, yang menggunakan formula sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat penyimpangan yang diinginkan (10%)

Maka penentuan sampel dihitung dengan rumus di atas, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

$$n = \frac{400}{(1 + (400 \times 0,1^2))}$$

$$n = \frac{400}{(1 + (400 \times 0,01))}$$

$$n = \frac{400}{(1 + 4)}$$

$$n = \frac{400}{5}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan perhitungan untuk sampel, hasil yang didapat adalah 80. Sehingga subyek yang dijadikan sampel pada penelitian ini sebanyak 80 jamaah di KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang strategis dalam melakukan penelitian, karena bertujuan untuk memperoleh data secara akurat dalam penelitian.⁴⁸ Dalam penelitian kuantitatif, teknik atau metode pengumpulan data diperoleh dari tes dan non tes. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah tes dan angket (angket).

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan dalam pemusatan perhatian kepada suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indera seperti penglihatan, pendengaran, pengecap, dan peraba.⁴⁹ Teknik penelitian ini telah dilakukan peneliti secara langsung dilapangan tentang layanan dan data yang ada melalui observasi.

Data yang akan diambil dalam observasi yaitu jenis kelamin, domisili, tahun keberangkatan, dan sesuai hasil angket.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 20118), 224.

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 199.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses Mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu dengan mengambil data-data langsung dari lembaga yang terkait dengan penelitian. Dalam menggunakan teknik dokumentasi, peneliti dapat melampirkan bukti-bukti yang mendukung. Dokumentasi yang didapat dalam penelitian ini berupa:

- a) Sejarah KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember
- b) Dasar dan tujuan KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember
- c) Struktur Organisasi KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember
- d) Legalitas dan Izin Operasional KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember
- e) Profil Jamaah haji KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember.

c. Angket

Angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarkan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang

diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei.⁵⁰ Adapun prosedur penyusunan angket sebagai berikut:

- 1) Merumuskan tujuan yang akan di capai dengan kuesioner
- 2) Mengidentifikasikan variabel yang akan dijadikan sasaran koesioner
- 3) Menjabarkan setiap variabel menjadi sub variabel yang lebih spesifik
- 4) Menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, sekaligus untuk menentukan teknik analisisnya.

Angket atau kuesioner yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan tujuan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian ini. Angket yang disebarkan sesuai dengan jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 80 jamaah haji KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah instrumen yang dipakai untuk mendapatkan atau menghimpun data dalam upaya menyelesaikan permasalahan penelitian dan mencapai sasaran penelitian.⁵¹ Instrumen berperan dalam menyajikan informasi dari data yang telah terkumpul sebelumnya. Instrumen yang dipakai dalam

⁵⁰Narbuko Cholid, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2010,76.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, And R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2018), 240.

mengumpulkan data atau melakukan penelitian adalah dalam bentuk kuesioner.

a. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi tidak terstruktur yaitu observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasikan. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang akan berlalu. Dokumen biasanya berbentuk lisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Pengumpulan dokumen ini mungkin dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam.

c. Angket atau Kuesioner

Penelitian ini akan menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data, skala pengukuran merupakan kesepkatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur

tersebut bisa digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Skala pengukuran yang digunakan adalah *skala likert*.⁵² Digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, dengan pembobotan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Pertanyaan/Pernyataan	Skala Positif
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Ridwan dan Sunarto, 2013

3. Pengujian Instrumen

Instrumen yang akan diuji coba dengan cara memperbaiki atau menghapus pertanyaan yang tidak memenuhi syarat. Tujuan dari perbaikan item instrumen adalah untuk memperoleh alat ukur yang akurat atau valid dan dapat diandalkan, sehingga hasil penelitian dapat diambil secara maksimal. Setiap item instrumen diperiksa dengan menggunakan teknik validasi dan reliabilitas. Proses pengujian ini, peneliti dibantu dengan program *IBM SPSS Statistic 25*.

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa akurat suatu alat tes melakukan fungsi ukurannya. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat

⁵² Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), 20.

mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukur apa yang diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Validitas digunakan agar hasil penelitian menjadi valid.

Apabila validitas yang didapatkan semakin tinggi, maka tes tersebut akan semakin mengenai sasaran dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan. Dalam perhitungan uji validitas menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistic 25* dengan langkah-langkah klik *analyze* → *correlate* → *bivariate correlations* → *pearson* → *ok*. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui instrumen yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu:⁵³

1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\alpha; n - 2$) n = jumlah sampel.

2) Nilai $sig \leq \alpha$ atau 0,05

Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05.

Adapun kriteria penelitian uji validitas sebagai berikut:

1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid

⁵³ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017), 47-48.

2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dipakai untuk melihat sejauh mana suatu hasil pengukuran *relative* konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Oleh sebab itu, instrument yang handal sering juga disebut konsisten atau stabil. Instumen dikatakan reliabel apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan juga untuk menguji keakuratan hasil pengukuran kuesioner yang erat hubungannya dengan masalah kepercayaan. Suatu taraf tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan bila tes tersebut memberikan hasil yang tepat.

Penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yakni untuk instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari 1.⁵⁴ Instrumen tersebut misalnya instrumen berbentuk esai, angket, atau kuesioner.

Dalam perhitungan uji reliabilitas ini, penguji menggunakan *IBM SPSS Statistic 25* dengan langkah-langkah klik *analyze* → *scale* → *reliability analysis* → *statistics* → *scale if item deleted* → *continue* → *alpha* → *ok*. Menurut Ghazali jika jumlah butir pertanyaan untuk masing-masing variabel kurang

⁵⁴ Ovan & Andika Saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020), 5.

dari sepuluh item, maka angka kriteria untuk mengukur reliabilitas instrumen adalah 0,6. Jadi keputusan yang digunakan untuk menguji reliabilitas ini adalah:⁵⁵

- 1) Jika nilai $\alpha > 0,6$ maka seluruh butir pertanyaan adalah reliabel. Dengan kata lain instrumen layak dan dapat digunakan.
- 2) Jika nilai $\alpha < 0,6$ maka seluruh butir pertanyaan adalah tidak reliabel. Dengan kata lain instrumen tidak layak dan tidak dapat digunakan.

D. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur data secara teratur yang diperoleh dari berbagai jenis pengumpulan data seperti wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi seperti rekaman video atau audio dengan mengorganisasi data dan memilih mana yang relevan dan dipelajari, menganalisis menggunakan berbagai metode analisis data dan menyimpulkan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Metode dalam menganalisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Metode analisis data kuantitatif adalah teknik yang bergantung pada keterampilan untuk

⁵⁵Imam Ghazali, *Aplikasi analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbitan UNDIP), 2011, 48.

menghitung data dengan tepat.⁵⁶ maka analisis data pada penelitian ini menggunakan sebagai berikut:

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.⁵⁷

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu hal yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali.⁵⁸

Biasanya sebelum dilakukan uji reliabilitas data, dilakukan uji validitas data. Hal ini dikarenakan data yang

⁵⁶ Elfrianto dan Gusman Lesmana, "Metodologi Penelitian Pendidikan", *UMSU PRESS*, 2022, 144.

⁵⁷ Budi Darma. "Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)". *Guepedia*, 2021.

⁵⁸ Budi Darma. "Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)". *Guepedia*, 2021..

akan diukur harus valid, dan baru dilanjutkan dengan uji reliabilitas data. Namun, apabila data yang diukur tidak valid, maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas data.

b. Uji Prasyarat

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas dipakai untuk mengetahui apakah distribusi residual dari model regresi linear mempunyai pola normal atau tidak. Jika data residual tidak berdistribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa statistik tidak sah. Salah satu cara untuk mengecek apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat grafik plot probabilitas normal. Jika titik-titik plot berada di dekat garis diagonal dan tidak menjauh dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.⁵⁹

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merujuk pada adanya korelasi linier yang hampir sempurna antara dua atau lebih variabel bebas.

Tujuan dari pengujian multikolinieritas adalah untuk menentukan apakah terdapat korelasi yang tinggi atau dekat dengan sempurna antara variabel bebas dalam model regresi.

Jika terdapat korelasi yang tinggi atau hampir sempurna

⁵⁹ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 56.

antara variabel bebas dalam model regresi, maka model tersebut dianggap mengalami multikolinieritas.⁶⁰

Suatu teknik yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi keberadaan kesulitan multikolinieritas ialah dengan memanfaatkan nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dari setiap variabel independen terhadap variabel dependennya. Apabila nilai VIF kurang dari 10, maka model dianggap tidak memiliki multikolinieritas.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan suatu teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang akan diuji terhadap variabel terikat yaitu tingkat pelayanan terhadap kepuasan jamaah di KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember. Model dari persamaan yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana,

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = konstanta (nilai Y jika X = 0)

⁶⁰ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 81.

b = koefisien regresi (nilai naik atau turun)

Dilakukan uji asumsi klasik sebab variabel independen perlu diuji ke independennya dari hasil uji regresi masing-masing independen terhadap variabel dependen.⁶¹

d. Uji Hipotesis

1) Uji-F (Simultan)

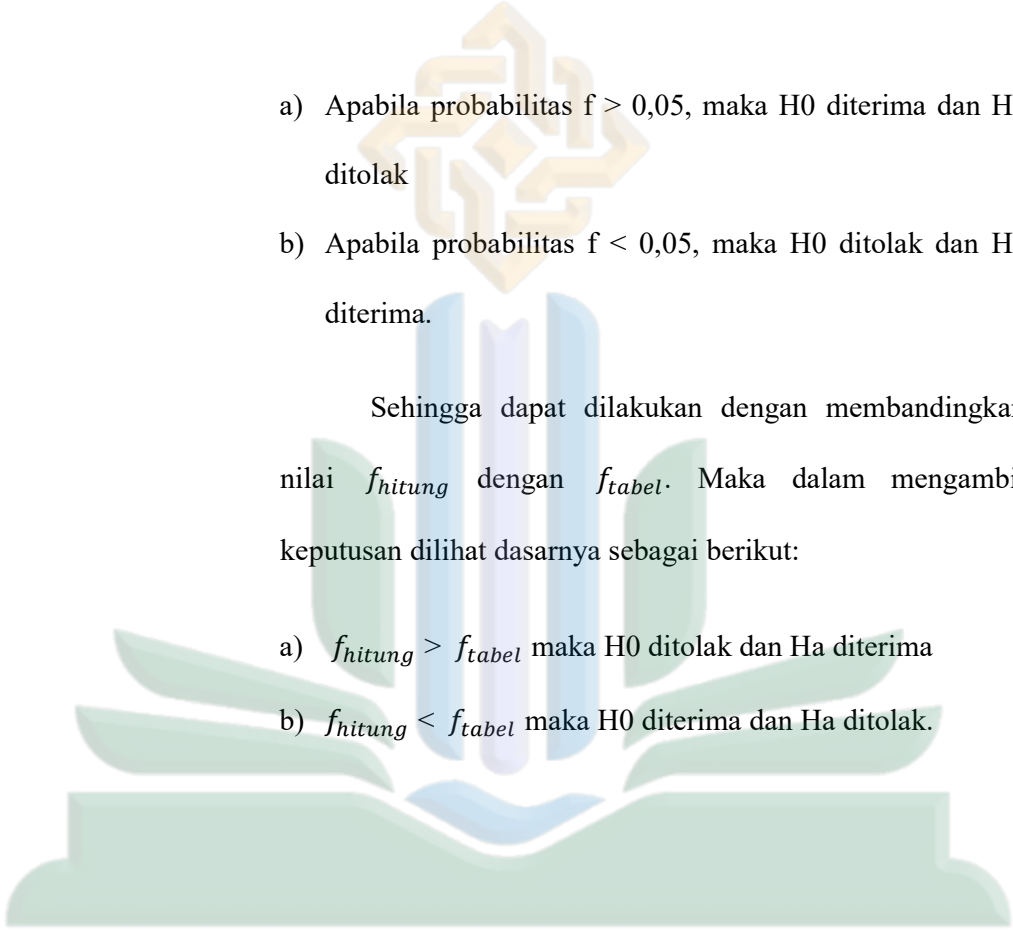
Semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen/variabel terikat. Uji F ini berguna dalam menentukan apakah model yang dibuat dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan baik atau tidak.

a) H_0 : variabel independen yaitu tingkat pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah

b) H_a : variabel independen yaitu tingkat pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel dependen (kepuasan jamaah).

Pengambilan keputusan ini diambil dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, sebagai berikut:

⁶¹ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 149.

- 
- a) Apabila probabilitas $f > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - b) Apabila probabilitas $f < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sehingga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} . Maka dalam mengambil keputusan dilihat dasarnya sebagai berikut:

- a) $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.



UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember

Munculnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Indonesia mempunyai sejarah perjalanan yang cukup panjang seiring dengan perkembangan penyelenggaraan haji yang dilakukan oleh Indonesia. Sehingga setelah melalui proses yang panjang, berdirilah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) seperti sekarang sebagai lembaga sosial non pemerintah. Sehubungan dengan adanya peningkatan jumlah jamaah haji yang setiap tahun semakin bertambah, hal itulah yang mendorong munculnya penyaluran jasa dibidang haji yaitu KBIH diberbagai daerah di Indonesia, yang bisa membantu, membimbing, mengelola serta melayani kebutuhan calon jamaah haji sebelum maupun sesudah melakukan pemberangkatan ke tanah suci.

Diantara kegiatan yang dilaksanakan oleh Yayasan Al-Khairat adalah penyelenggaraan bimbingan haji dan umroh yang telah dirintis sejak tahun 2014 Oleh KH. Ishaq Khosyi'in. Dengan dilandasi oleh suatu pemikiran bahwa masalah peningkatan pelaksanaan dan kelancaran ibadah haji dan umroh merupakan amanat Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN), maka didirikanlah KBIH Al-Khairat Cabang Jember. Disamping itu ibadah haji

merupakan komulasi ibadah yang menyangkut kesiapan fisik, mental dan pematapan spiritual. Tiga dimensi tersebut alam prakteknya tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya. Kesiapan fisik berhubungan dengan kesiapan secara material dan badaniah. Kesiapan mental berkaitan dengan penyesuaian diri seseorang untuk menata niatnya dan penyesuaian dirinya dalam masyarakat, baik pada waktu sebelum berangkat maupun pada waktu sudah berada di tanah suci. Sedangkan kemandirian spiritual menyangkut pemahaman terhadap masalah agama, terutama yang berhubungan dengan kegiatan haji. Dalam kenyataannya masih banyak masyarakat calon jamaah haji yang membutuhkan bimbingan-bimbingan pada tiga dimensi tersebut. Terlebih lagi yang berhubungan dengan kesiapan mental dan pematapan spiritualnya.

Selain pemikiran tersebut diatas, dengan menyelenggarakan program bimbingan haji, secara tidak langsung dapat melakukan dakwah *bilhal* agar calon jamaah haji mampu melaksanakan ibadah haji dengan sebaik-baiknya agar menjadi haji yang mabrur, sehingga mereka akan menjadi sumber daya manusia muslim yang berkualitas, untuk memberdayakan kehidupan masyarakat muslim pada umumnya. Selanjutnya pada periode 2019 hingga saat ini mengalami perkembangan dalam berbagai hal yang lebih tertata rapi baik dalam hal struktur kepengurusan, sarana dan prasarana, hingga program kegiatan, rincian biaya maupun jumlah jamaah pertahunnya.

2. Letak Geografis KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Khairat dipimpin langsung oleh KH. Ishaq Khosyi'in yang beralamat di Pondok Pesantren Bustanul ulum Bulugading Bangsalsari Kabupaten Jember. KBIH Al-Khairat ini berdiri dengan Nomor SK: No. 408 Tahun 2014.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Khairat, merupakan lembaga keagamaan yang bergerak di bidang bimbingan ibadah haji dan umroh yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Bustanul Ulum dengan nama KBIH Al-Khairat Cabang Jember Bangsalsari Kabupaten Jember Jawa Timur. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Khairat merupakan bagian dari usaha Pondok Pesantren Bustanul ulum adalah dimana sebuah yayasan yang bergerak di bidang sosial keagamaan dan manajemen, pendidikan, penelitian, dakwah, bimbingan haji dan umrah serta kegiatan-kegiatan lain yang tidak bertentangan dengan agama dan pembangunan sosial.

3. Visi-Misi KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember

a. Visi

Mewujudkan Jamaah Haji yang Mandiri, Mabru, dan Berakhlaqul Karimah menurut Akidah *Ahlu Sunnah Wal Jamaah*.

b. Misi

- 1) Memberikan bimbingan, penyuluhan dan pelatihan manasik Haji dan Umroh sebelum dan selama melaksanakan Ibadah Haji dan Umroh secara optimal.
- 2) Menyediakan sarana informasi dan pembelajaran bagi Jamaah Haji dan Umroh agar dapat memaksimalkan persiapan pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh.
- 3) Menyelenggarakan kegiatan Keislaman pasca Ibadah Haji dan Umroh untuk mempertahankan Haji dan Umroh mabrur dan mempererat tali silaturahmi Alumni KBIH Al-Khairat Bangsalsari

B. Penyajian Data

Dalam penelitian ini akan disajikan subyek yang diteliti adalah jamaah KBIH Al-Khairat Tahun 2017-2019 yang tinggal di Bangsalsari. Jamaah haji laki-laki dan perempuan diberikan kuesioner dengan lembar kuesioner pada populasi sebanyak 400 jamaah. Pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan menentukan sampel pada kriteria tertentu, yang diperoleh sebanyak 80 jamaah sebagai sampel.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang didapat terdapat tiga karakteristik responden yang telah dijelaskan sebagai berikut:

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Banyak	Presentase
1	Laki-laki	30	40%
2	Perempuan	50	60%
Total		80	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa diketahui responden yang memiliki jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki dengan jumlah presentase perempuan 60% dan laki-laki 40%.

b. Karakteristik Berdasarkan Domisili

Tabel 4.2
Domisili Responden

No.	Desa	Banyak	Presentase
1	Badean	13	16%
2	Bangsalsari	10	12%
3	Banjarsari	4	5%
4	Curahkalong	7	9%
5	Gambirono	9	11%
6	Karangsono	5	6%
7	Langkap	11	14%
8	Petung	4	5%
9	Sukorejo	8	10%
10	Tisnogambar	3	4%
11	Tugusari	6	8%
Total		80	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 bahwa telah diketahui responden yang banyak berada di kecamatan Badean dengan presentase 16%. Sedangkan

responden pada kecamatan Tisnogambar memiliki jumlah responden 3 orang dengan presentase 4%.

c. Karakteristik Berdasarkan Tahun Keberangkatan

Tabel 4.3
Tahun Keberangkatan

No.	Tahun	Banyak	Jenis Kelamin		Presentase
			L	P	
1	2017	26	10	12	32%
2	2018	40	8	24	50%
3	2019	14	12	14	18%
Total		80	30	50	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, bahwa tahun keberangkatan pada tahun 2017 sebanyak 26 orang dengan persentase 32% dan pada tahun 2018 meningkat pesat yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase 50%. Namun karena penyakit wabah, maka tahun 2019 turun menjadi 14 orang dengan presentase 18%.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas mencerminkan sejauh mana akurasi, ketepatan, dan kesesuaian suatu perangkat dalam mengukur butiran-butiran pada daftar pertanyaan untuk menentukan sebuah variabel. Hal ini dilakukan untuk menentukan apakah instrumen tersebut benar-benar valid atau tidak.

Besarnya korelasi (r_{hitung}) akan dibandingkan dengan (r_{tabel}), menggunakan rumus perbandingan dengan taraf signifikansi 0,05, sebagai berikut:

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dikatakan valid
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka data dikatakan tidak valid

Adapun uji validitas dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic 25* yang dirangkum pada tabel di bawah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Uji Validitas Tingkat Pelayanan (X)

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai Sig. 2-tailed	Nilai r_{tabel} 5%	Hasil
X.1	0,537	0,000	0,223	Valid
X.2	0,637	0,000	0,223	Valid
X.3	0,713	0,000	0,223	Valid
X.4	0,710	0,000	0,223	Valid
X.5	0,624	0,000	0,223	Valid
X.6	0,710	0,000	0,223	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, hasil dari uji validitas tingkat pelayanan menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan r_{tabel} adalah 0,223, sehingga dapat dinyatakan valid. Untuk pertanyaan X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, X.6 memiliki sig. (2-tailed) dalam tabel 4.4 yang sama sig. (2-tailed) $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan valid.

Pada uji validitas variabel Y yaitu kepuasan jamaah yang diuji dengan *IBM SPSS Statistic 25*, sebagai berikut:

Tabel 4.5
Uji Validitas Kepuasan Jamaah (Y)

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai <i>Sig. 2-tailed</i>	Nilai r_{tabel} 5%	Hasil
Y.1	0,636	0,000	0,223	Valid
Y.2	0,616	0,000	0,223	Valid
Y.3	0,709	0,000	0,223	Valid
Y.4	0,603	0,000	0,223	Valid
Y.5	0,749	0,000	0,223	Valid
Y.6	0,743	0,000	0,223	Valid
Y.7	0,543	0,000	0,223	Valid
Y.8	0,606	0,000	0,223	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, hasil dari uji validitas tingkat pelayanan menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan r_{tabel} adalah 0,223, sehingga dapat dinyatakan valid. Untuk pertanyaan Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, Y.5, Y.6, Y.7, Y.8 memiliki *sig. (2-tailed)* pada tabel 4.5 yang sama *sig. (2-tailed)* < 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dapat dilaksanakan setelah instrumen sudah dijamin validitasnya. Penelitian ini melakukan pengujian reliabilitas yang konsisten melalui pengukuran koefisien dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. *Cronbach's Alpha* Maka suatu pertanyaan dapat dianggap reliabel jika:

- 1) Hasil *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka dapat dikatakan reliabel
- 2) Hasil *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka dapat dikatakan tidak reliabel

Adapun uji reliabilitas dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic 25* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Uji reliabilitas Tingkat Pelayanan (X) dan Kepuasan Jamaah (Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Tingkat Pelayanan (X)	0,743	>0,6	6	Reliabel
Kepuasan Jamaah (Y)	0,806	>0,6	8	Reliabel

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan data di atas, uji reliabilitas pada tingkat pelayanan atau variabel X menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,743 maka dapat dikatakan reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 ($\alpha > 0,6$). Sedangkan uji reliabilitas pada kepuasan jamaah atau variabel Y menunjukkan bahwa dari 8 item pertanyaan memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,806 maka dapat dikatakan reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 ($\alpha > 0,6$). Sedangkan tidak memiliki sisa yang dipengaruhi oleh variabel lain, karena hasil dari *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan normalitas dalam mengetahui pola distribusi data pada variabel yang digunakan dalam penelitian. Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data pada variabel penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak. Hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Signifikansi	Keterangan
0,016	>0,05	Nilai residual terdistribusi normal

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Pada tabel 4.7 yang tertera di atas, bahwa diketahui signifikansi dari hasil uji normalitas adalah 0,016. Maka dalam nilai *sig* > 0,05. Sehingga pada sampel yang diambil dalam penelitian berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk memeriksa apakah ada korelasi antara variabel bebas (Independen) dalam model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinieritas jika tidak ada korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi multikolinieritas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan kebalikannya dan faktor inflasi varian (VIF).

- 1) Apabila variabel independen mempunyai nilai *tolerance* $< 0,10$ dan *VIF* > 10 , maka terdapat adanya multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.
- 2) Apabila variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , maka tidak adanya multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

Berdasarkan keterangan tersebut, hasil uji multikolinieritas disajikan menggunakan *IBM SPSS Statistic 25*.

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Tingkat pelayanan (X)	1,000	1,000	Tidak mengalami multikolinieritas

Dependent Variable : Kepuasan Jamaah

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Dari tabel 4.8 yang tertera di atas, hasil pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa VIF untuk variabel bebas, yaitu tingkat pelayanan (X), sebesar 1,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk variabel tersebut adalah $1,000 > 0,10$. Seluruh variabel memiliki nilai VIF yang masih berada di antara 10, dan nilai *tolerance* di atas 0,10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak mengalami multikolinieritas. Jika

multikolinieritas dipengaruhi variabel lain, maka tingkat pengaruhnya akan berbeda seperti kondisi permasalahan tidak stabil dan sebaliknya.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk mempelajari variabel-variabel yang memengaruhi variabel dependen dari variabel independen. Formula yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana,

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = konstanta (nilai Y jika X = 0)

b = koefisien regresi (nilai naik atau turun)

Jika dilihat berdasarkan cara mengolah data, maka telah didapat hasil dari analisis regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	25.428	3.061		8.307	.180
Tingkat Pelayanan	.155	.146	.119	2.161	.003

a. *Dependent Variable: Kepuasan Jamaah*

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, maka diketahui bahawa:

$$Y = 25,428 + 0,155X$$

Dalam persamaan yang ada, maka dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pada konstanta sebesar 25,428 yang diartikan sebagai nilai konstanta variabel kepuasan ialah sebesar 25,428.
- b. Dalam koefisien regresi X yang sebesar 0,155 dinyatakan bahwa pada setiap peningkatan 1% nilai tingkat pelayanan, maka pada nilai keuasan jamaah akan bertambah sebesar 0,155. Koefisien regresi ini akan bernilai positif, sehingga bisa dikatakan arah pengaruh dalam variabel X terhadap Y ialah positif.

Hal ini diambil keputusan pada uji regresi linier sederhana bahawa:

- 1) Sesuai dengan nilai signifikansi dari tabel 4.10, sehingga diperoleh hasil sebesar $0,003 < 0,005$, maka dapat dikatakan bahwa variabel tingkat pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y).

- 2) Dari nilai t maka diketahui nilai t_{hitung} sebesar $2,161 > t_{tabel}$ 1,994, sehingga dapat dikatakan bahwa pada variabel tingkat pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan jamaah (Y).

4. Uji Hipotesis

a. Uji-F (Simultan)

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempengaruhi secara umum atau simultan ke variabel dependen. Permintaan untuk menerima uji hipotesis F, jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau taraf signifikansi $< 0,05$. Maka H_a diterima dan hipotesis H_0 ditolak. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel independen pada variabel dependen pada waktu yang sama.

Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga variabel bebasnya simultan tidak mempengaruhi variabel terikat. Menurut jumlah sampel sebanyak 80 maka $df = k-1$, $df = n-k$ ($2-1 = 1$. $80-1= 79$), sehingga F_{tabel} dari (1. 79) sebesar 3,96. Berikut pengujian hipotesis uji F (Simultan) dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji-F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7.486	1	7.486	8.126	.003 ^b
Residual	518.402	78	6.646		
Total	525.888	79			
a. <i>Dependent Variable</i> : Kepuasan Jamaah					
b. <i>predictors: (Constant)</i> , Tingkat Pelayanan					

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil dari tabel 4.10 pada uji-F, penelitian ini didapat hasil nilai F_{hitung} sebesar 8,126 dengan hasil signifikansi sebesar 0,003.

Maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh tingkat pelayanan (X) secara simultan terhadap kepuasan jamaah (Y) sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 8,126 > F_{tabel} 3,96$. Sehingga perbandingan tersebut dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau terdapat pengaruh tingkat pelayanan (X) simultan terhadap kepuasan jamaah (Y).

D. Pembahasan

Dari hasil penelitian menjelaskan bahawa pengaruh pelayanan KBIH terhadap tingkat kepuasan jamaah haji Al-Khairat Bangsalsari Jember, maka telah diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Pada hasil uji regresi linier sederhana diperoleh variabel tingkat pelayanan dengan koefisien yang bertanda positif dengan $t_{hitung} 2,161 > t_{tabel} 1,994$ yang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan menimbulkan pandangan yang baik secara positif dan memberikan wujud yang menarik pada kepuasan jamaah KBIH Al-Khairat. Sehingga dalam tingkat pelayanan semakin baik maka jamaah merasakan kepuasan yang semakin tinggi.

Pada hasil penelitian telah diperoleh bahwa tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Hal ini karena tingkat pelayanan diartikan sebagai salah satu puncak terpenting dalam kepuasan jamaah. Ini disebabkan oleh fakta bahwa tingkat layanan adalah indikator seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan jamaah. Tingkat layanan dapat dicapai dengan

memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan serta memastikan keakuratan dalam menyampaikan informasi untuk memenuhi harapan jamaah.

Tingkat pelayanan akan mempengaruhi kepuasan jamaah secara positif dan signifikan dengan pelayanan yang baik seperti staff selalu mengutamakan jamaah haji untuk dilayani dengan baik. Staff mengarahkan dan menangani dengan cepat dan penuh rasa perhatian kepada jamaah haji KBIH Al-Khairat Bangsalsari. Dalam pelayanan yang diberikan berbeda dengan KBIH lain. Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya dalam manajemen operasionalnya, pelayanan yang diberikan saat di tanah suci, jamaah haji dituntut untuk saling membantu sesama kloter haji yang berangkat bersama, saling mengingatkan kesehatan dan barang yang dibawa. Hal ini tidak terlepas dari pengawasan dan arahan staff haji yang mendampingi sebagai pembimbing. Arahan dan pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi jamaah haji setiap masanya.

Maka berdasarkan uraian di atas, bahwa tingkat pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan jamaah dalam menjalankan ibadah di tanah suci. Penelitian yang diteliti membuktikan bahwa pembuktian empiris pada jasa pelayanan memerlukan peningkatan pada kepuasan konsumen di KBIH Al-Khairat Bangsalsari. Hal ini juga dilihat dari pelayanan dari staff dalam melayani jamaah haji, cekatan dalam melayani jamaah, selalu memberikan informasi yang akurat, dan mampu memenuhi kebutuhan jamaah dalam pelayanannya. sehingga dari hasil tersebut dapat mempengaruhi kepuasan jamaah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan pada Bab IV, mengenai pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji KBIH AL-Khairat dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan secara signifikansi telah mempengaruhi kepuasan jamaah. Hal tersebut, dibuktikan dalam hasil penelitian pada hasil uji analisis regresi linier sederhana dengan menunjukkan bahwa signifikansi $0,003 < 0,05$ atau $t_{hitung} 2,161 > t_{tabel} 1,994$, maka diartikan H_0 ditolak dan H_a diterima. Demikian, hasil yang didapat dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah bimbingan haji di KBIH Al-Khoirot Bangsalsari Kabupaten Jember, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukkan untuk pihak-pihak terkait.

1. Bagi lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanan terhadap jama'ah agar para jama'ah merasakan puas atas apa yang telah di lakukan untuk mempertahankan

kualitas layanan KBIH yang telah banyak dikenal oleh masyarakat seperti dengan lebih kreatif dan integrasi dalam menggunakan teknologi yang semakin berkembang.

2. Bagi calon Jamaah Haji dan Umroh, lebih berhati-hati, legalitas tempat KBIH dan selalu bijak mempertimbangkan tempat melakukan bimbingan ibadah haji yang terpercaya untuk dijadikan tempat bimbingan sebelum berangkat haji.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji di lembaga lainnya agar supaya mendapatkan data dan hasil yang lebih bervariasi sehingga dapat dijadikan hasil penelitian yang lebih sempurna.



DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, et al. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jemaah Haji Di Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar. *Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Komunikasi, Vol. 3, No. 1.*
- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Avialiani & Wilfridus. 2002. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.* Jakarta: Penerbit Usahawan.
- Awaludin, Latief. 2012. *Al-Quran dan Terjemahan.* Bandung: Wali.
- Cholid, Narbuko. 2010. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Cravens, david W. 1996. *Pemasaran Strategis.* Jakarta: Erlangga.
- Darma, Budi. 2021. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2).* Jakarta: Penerbit Guepedia.
- Elfrianto. 2022. *Metodologi Penelitian Pendidikan.* Medan: UMSU PRESS.
- Endar, Sugiarto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.* Jakarta: Gramedia.
- Gerson, R. F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Penerbit PPM.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis Multivariat Dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbitan UNDIP.
- Hasan, M. I. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hibban, H.I. 2008. *Analisis Tingkat Harapan dan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan PT. Hikmah Perdana Tour Jakarta.* Jakarta : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.
- Islami, D.I. 2014. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa.* Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.

- Lupiyoadi, R. 2001. *Edisi pertama. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta :salemba Empat.
- Muhammad, N. 2021. Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmiah Citra Ilmu*, 17(34).
- Muhammad, N. 2021. Tinjauan sosiologi hukum terhadap pasal 1 ayat (1) undang-undang no. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Jurnal Ilmiah Citra Ilmu*.
- Ovan. 2020. CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web. *Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia*.
- Penyusun, Tim. 2022. *Penulisan Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember: UIN KHAS Jember.
- Peter. J. Paul dan Jerry C Olson. 1994. *Costumer Behavior perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Rahmayanti, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan & Sunarto. 2013. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Roger, G. S. 1995. *Implications for Marketing Strategi*. Dallas : Business Policy and Strategy.
- Safitri, Diana. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, Vol 1, No. 2*.
- Salim, Fahrudin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Ekobisman-Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen vol. 4, no. 2*.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, And R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta, CV Ngeksigondo Utama.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tunggal, A.W. 1996. *Master Of Business Administration*. Jakarta: Bumi Askara.
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya.
- Uswadi. 2017. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wildayati, Resti. Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, Vol. 17, No. 2, 2017.
- Ziska, et al. 2023. Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* , Vol. 2, No. 7.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 1

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lu'luul Mukkaromah
 NIM : D20164019
 Fakultas/Program Studi : Dakwah/Manajemen Dakwah
 Tempat, Tanggal lahir : Jember, 25 Mei 1998
 Alamat : Dusun krajan kidul RT/RW:002/003 Desa
 Yosorati Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Al-Khoirof Bangsalsari Kabupaten Jember”

Adalah benar-benar karya tulis saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 19 Mei 2023

UNIVERSITAS ISLAM
 KH ACHMAD SIDIQ
 JEMBER

METERAI
 TEMPEL
 46F55AKX468332996
 LU'LUUL MUKKAROMAH
 NIM: D20164019

Lampiran 2

Matriks Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODELOGI PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Analisis Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variable Bebas (X) yaitu Pelayanan KB 2. Variabel Terikat (Y) yaitu Tingkat kepuasan jamaah 	<p>Indikator Variabel bebas (X) yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik <p>Indikator Variabel Terikat (Y) yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat berkunjung Kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember 2. Penanggung jawab KBIH 3. Jamaah Haji KBIH Al-Khairat tahun 2017-2019 4. Kepustakaan: Buku, artikel jurnal, dan skripsi. 5. Dokumen KBIH Al-Khairat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode penelitian: Deskriptif Kuantitatif 2. Penentuan subyek Penelitian: <i>simple random sampling</i> 3. Tempat Penelitian di KBIH Al-Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember 4. Teknik pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Dokumentasi c. Angket/Kuisisioner 5. Analisis data: Analisis data menggunakan distribusi frekuensi dengan bantuan <i>IBM SPSS Statistic 25</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengaruh Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Al-Khairat Bangsalsari Jember?

Lampiran 3

ANGKET TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH HAJI KBIH AL-KHAIRAT BANGSALSARI KABUPATEN JEMBER

I. KETERANGAN ANGKET

Angket ini dilakukan untuk memperoleh data objektif dari para jama'ah KBIH Al-Khairat Bangsalsari Jember dalam penyusunan skripsi.

Dengan mengisi angket ini, maka telah ikut serta dalam penyelesaian studi

II. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Sebelum mengisi angket ini, diharapkan responden untuk mengisi daftar identitas yang telah disediakan
2. Bacalah dengan baik setiap pertanyaan kemudian berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang paling benar
3. Skor sebagai berikut:
 - a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
 - b. Tidak Setuju = 2
 - c. Setuju = 3
 - d. Sangat Setuju = 4
4. Isilah angket ini dengan jujur dan penuh ketelitian sehingga semua dapat dijawab, dan sebelumnya kami ucapkan terimakasih kepada para responden atas semua bantuannya.

III. IDENTITAS

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis Kelamin: laki-laki/ perempuan (coret yang tidak perlu)

No	Pernyataan	Skor			
		1	2	3	4
Tingkat Pelayanan					
1	Kesesuaian Terkait pelayanan di KBIH sesuai dengan bukti fisik yang tersedia antara yang dipromosikan dengan yang dilapangan				
2	Keandalan yang didapatkan dari pelayanan KBIH Al-Khairat sudah efektif dan efisien				
3	Daya tanggap para staff di KBIH Al-Khairat yang relatif tinggi				
4	Ketersediaan jaminan yang disediakan di KBIH Al-Khairat sangat Amanah				
5	Respon empati yang didapatkan dari para staff KBIH jika mendapati sebuah kesulitan atau permasalahan				
6	Pelayanan yang diberikan di KBIH sangat baik dari segi komunikasi, pelayanan, dan fasilitas yang diberikan kepada jamaah				
Kepuasan Jamaah		1	2	3	4
7	Apakah Peraturan dan kebijakan KBIH Al-Khairat sesuai dengan harapan Jamaah				
8	Apakah kesediaan Fasilitas di KBIH Al-Khairat sesuai dengan harapan Jamaah				
9	Kualitas Layanan di KBIH Al-Khairat sesuai dengan harapan Jamaah				
10	Apakah Jamaah menggunakan Jasa KBIH Al-Khairat lebih dari sekali karena Fasilitasnya memadai.				
11	Apakah Jamaah menggunakan Jasa KBIH Al-Khairat lebih dari sekali karena Karyawannya ramah dan tanggap.				
12	Apakah Jamaah merekomendasikan KBIH Al-Khairat kepada saudara atau kerabat Jamaah.				
13	Apakah Jamaah merekomendasikan KBIH Al-Khairat kepada tetangga atau teman Jamaah.				
14	Apakah kualitas sumber daya manusia di KBIH Al-Khairat sudah sesuai dengan				

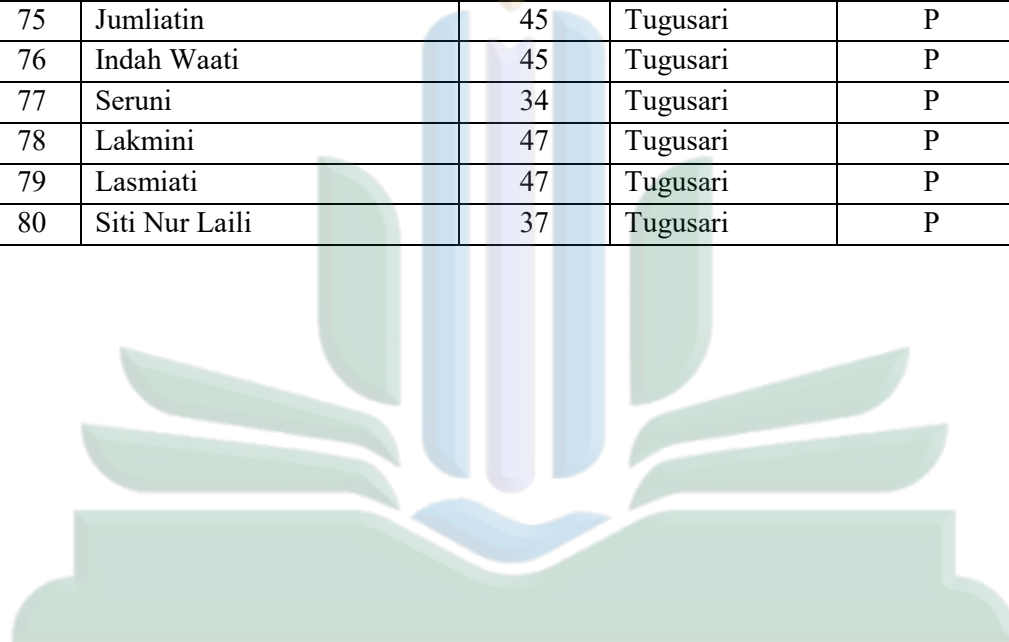
Lampiran 4

DATA JAMAAH RESPONDEN

No.	Nama	Umur	Alamat	Jenis Kelamin
1	Bagiono	36	Badean	L
2	Siswanto	45	Badean	L
3	Wahyu Suliono	47	Badean	L
4	Saman	50	Badean	L
5	Taji	43	Badean	L
6	Parman	39	Badean	L
7	Abdul Mahir	34	Bangsalsari	L
8	Abdul Samin	52	Bangsalsari	L
9	Hadi Suyoto	55	Bangsalsari	L
10	Siswantoro	43	Bangsalsari	L
11	Malik	44	Bangsalsari	L
12	Sutoyo	47	Banjarsari	L
13	Suwiryo	39	Banjarsari	L
14	Suhadi	50	Curahkalong	L
15	Sutrisno	56	Curahkalong	L
16	Kartoyo	53	Curahkalong	L
17	Widodo	36	Curahkalong	L
18	Winarno	37	Gambirone	L
19	Matkaji	44	Gambirone	L
20	Sarno	36	Gambirone	L
21	Sartiman	36	Gambirone	L
22	Suderi	45	Gambirone	L
23	Ponidi	55	Langkap	L
24	Wagiyo	45	Langkap	L
25	Lanang Prawiro	45	Langkap	L
26	Sardiyo	47	Langkap	L
27	Sarmidi	47	Langkap	L
28	Abdul Ahmad Barjo	42	Sukorejo	L
29	Ahmad Subadri	33	Sukorejo	L
30	Edi Martanto	31	Sukorejo	L
31	Jumaati	34	Badean	P
32	Suliha	36	Badean	P
33	Satemi	54	Badean	P

No.	Nama	Umur	Alamat	Jenis Kelamin
34	Indah Wartini	56	Badean	P
35	Sukma	58	Badean	P
36	Tija	46	Badean	P
37	Suryani	45	Badean	P
38	Buyami	42	Bangsalsari	P
39	Nurhayati	35	Bangsalsari	P
40	Nurhasanah	38	Bangsalsari	P
41	Khotijah	33	Bangsalsari	P
42	Srini Maryati	34	Bangsalsari	P
43	Bunaima	54	Banjarsari	P
44	Suratemi	54	Banjarsari	P
45	Nasiti	51	Curahkalong	P
46	Santini	58	Curahkalong	P
47	Ambarwati	33	Curahkalong	P
48	Khlifatul Azizah	33	Gambirone	P
49	Zainab	33	Gambirone	P
50	Siti Mamudah	45	Gambirone	P
51	Siti Salama	56	Gambirone	P
52	Sri Tinari	56	Karangsono	P
53	Maimunah	34	Karangsono	P
54	Maryam	45	Karangsono	P
55	Astutik	45	Karangsono	P
56	Sunarti	45	Karangsono	P
57	Siti Ningsih	45	Langkap	P
58	Wati	48	Langkap	P
59	Jamiati	48	Langkap	P
60	Salmiatin	36	Langkap	P
61	Sutija	70	Langkap	P
62	Sina	68	Langkap	P
63	Kiptiyah	65	Petung	P
64	Torima	44	Petung	P
65	Nor Hasiseh	47	Petung	P
66	Suswati	48	Petung	P
67	Sundari	67	Sukorejo	P
68	Jatima	74	Sukorejo	P
69	Niwati	56	Sukorejo	P
70	Wajhatun Naimah	55	Sukorejo	P

No.	Nama	Umur	Alamat	Jenis Kelamin
71	Siti Rukaiyah	34	Sukorejo	P
72	Siti Fatimah	32	Tisnogambar	P
73	Marnawi	30	Tisnogambar	P
74	Samiatin	56	Tisnogambar	P
75	Jumliatin	45	Tugusari	P
76	Indah Waati	45	Tugusari	P
77	Seruni	34	Tugusari	P
78	Lakmini	47	Tugusari	P
79	Lasmiasi	47	Tugusari	P
80	Siti Nur Laili	37	Tugusari	P



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 5

HASIL ANGKET TINGKAT PELAYANAN DAN KUALITAS JAMAAH

No Responden	Tingkat Pelayanan (X)						Total (X)	Kepuasan Jamaah (Y)								Total (Y)
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	S	Y8	
1	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	3	4	4	4	31
2	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	3	4	4	4	4	30
3	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	4	4	26
5	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	4	4	4	4	4	30
6	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	4	3	4	3	27
7	3	4	3	4	4	4	22	3	3	4	3	3	4	4	4	28
8	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	3	3	4	3	26
9	3	4	3	4	3	3	20	4	3	4	3	3	3	4	4	28
10	3	4	3	3	3	3	19	4	4	3	3	4	3	4	3	28
11	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	4	3	4	4	29
12	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	3	31
13	3	4	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	3	3	3	26
14	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	3	3	3	4	4	3	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	4	4	31
17	3	3	3	4	3	4	20	4	4	3	3	3	3	4	4	28
18	3	4	4	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	4	4	28
20	3	4	4	3	3	4	21	4	3	4	3	3	3	4	4	28
21	4	3	3	3	4	3	20	4	4	3	3	3	3	3	3	26
22	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	4	4	4	4	4	29
23	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	4	3	31
24	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	3	3	29
26	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	4	3	4	4	4	28
27	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	4	3	3	3	3	25
28	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	3	3	3	3	28
29	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	4	4	4	4	4	30
31	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	4	3	3	3	3	25
32	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	4	4	4	4	28
33	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	3	3	3	28
34	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32

No Responden	Tingkat Pelayanan (X)						Total (X)	Kepuasan Jamaah (Y)								Total (Y)
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	S	Y8	
35	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	4	4	4	4	28
36	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	4	3	3	4	29
37	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	3	3	30
39	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	4	3	3	3	27
40	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	3	3	30
41	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	4	3	4	3	4	4	22	3	4	3	3	3	3	3	3	25
43	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	4	4	4	4	4	30
44	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	4	3	3	3	3	26
45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	3	3	3	3	28
47	3	4	4	4	4	3	22	3	3	3	4	3	4	3	3	26
48	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	3	4	3	29
49	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	4	4	4	4	29
50	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	3	3	3	3	26
51	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	3	3	3	3	3	25
52	4	4	4	3	4	3	22	3	3	4	4	4	4	4	4	30
53	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	3	4	4	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	3	3	4	3	4	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	4	4	4	3	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	3	3	3	29
63	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	3	3	3	29
64	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	3	3	30
65	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	3	4	3	3	29
66	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	4	4	4	27
67	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	4	3	25
68	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	4	3	3	26
69	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	3	4	4	26
70	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	3	3	3	4	28
72	4	3	4	3	4	3	21	4	3	3	3	4	4	4	4	29

No Responden	Tingkat Pelayanan (X)						Total (X)	Kepuasan Jamaah (Y)								Total (Y)
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	S	Y8	
73	4	4	4	3	4	3	22	3	3	3	4	4	3	3	4	27
74	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	4	3	4	3	3	29
75	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	3	4	3	26
76	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	3	3	3	4	3	25
77	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
80	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 6

UJI IBM SPSS STATISTIC 25

1. Uji validitas

a. Uji Validitas Tingkat Pelayanan (X)

		Correlations						Tingkat Pelayanan
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	
X.1	Pearson Correlation	1	.322**	.285*	.166	.241*	.268*	.573**
	Sig. (2-tailed)		.004	.010	.141	.031	.016	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X.2	Pearson Correlation	.322**	1	.473**	.280*	.122	.330**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.012	.282	.003	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X.3	Pearson Correlation	.285*	.473**	1	.363**	.395**	.313**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.001	.000	.005	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X.4	Pearson Correlation	.166	.280*	.363**	1	.408**	.598**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.141	.012	.001		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X.5	Pearson Correlation	.241*	.122	.395**	.408**	1	.307**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.031	.282	.000	.000		.006	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X.6	Pearson Correlation	.268*	.330**	.313**	.598**	.307**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.016	.003	.005	.000	.006		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Tingkat Pelayanan	Pearson Correlation	.573**	.637**	.713**	.710**	.624**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Validitas Kepuasan Jamaah (Y)

		Correlations										Kepuasan Jamaah
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8			
Y.1	Pearson Correlation	1	.718**	.485**	.256*	.312**	.290**	.065	.188	.636**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.022	.005	.009	.565	.095	.000		
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80		
Y.2	Pearson Correlation	.718**	1	.503**	.376**	.385**	.209	-.033	.054	.616**		
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.063	.771	.633	.000		
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80		
Y.3	Pearson Correlation	.485**	.503**	1	.456**	.411**	.441**	.158	.236*	.709**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.161	.035	.000		
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80		
Y.4	Pearson Correlation	.256*	.376**	.456**	1	.438**	.467**	.085	.059	.603**		
	Sig. (2-tailed)	.022	.001	.000		.000	.000	.452	.605	.000		
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80		
Y.5	Pearson Correlation	.312**	.385**	.411**	.438**	1	.519**	.410**	.418**	.749**		
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000		
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80		
Y.6	Pearson Correlation	.290**	.209	.441**	.467**	.519**	1	.441**	.495**	.743**		
	Sig. (2-tailed)	.009	.063	.000	.000	.000		.000	.000	.000		
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80		

Correlations									
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Kepuasan Jamaah
Y.7	.065	-.033	.158	.085	.410**	.441**	1	.701**	.543**
	Pearson Correlation								
	.565	.771	.161	.452	.000	.000		.000	.000
	Sig. (2-tailed)								
	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.8	.188	.054	.236*	.059	.418**	.495**	.701**	1	.606**
	Pearson Correlation								
	.095	.633	.035	.605	.000	.000	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)								
	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Kepuasan Jamaah	.636**	.616**	.709**	.603**	.749**	.743**	.543**	.606**	1
	Pearson Correlation								
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)								
	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji reliabilitas

a. Uji reliabilitas Tingkat Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.743	6

b. Uji reliabilitas Kepuasan Jamaah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	8

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56164964
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.074
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.016 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

4. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25.428	3.061		8.307	.180		
	Tingkat Pelayanan	.155	.146	.119	2.161	.003	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

5. Uji Regresi Linier Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.119 ^a	.542	.002	2.57802

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.486	1	7.486	8.126	.003 ^b
	Residual	518.402	78	6.646		
	Total	525.888	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah
b. Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.428	3.061		8.307	.180
	Tingkat Pelayanan	.155	.146	.119	2.161	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

6. Uji -F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.486	1	7.486	8.126	.003 ^b
	Residual	518.402	78	6.646		
	Total	525.888	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah
b. Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan


 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KH ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Lampiran 7

JURNAL KEGIATAN

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Selasa, 24 Januari 2023	Observasi di kantor KBIH Al-Khairat Bangsalsari untuk menyerahkan surat izin penelitian
2	Jum'at, 03 Februari 2023	Observasi di kantor KBIH Al-Khairat Bangsalsari untuk menentukan daerah yang akan dijadikan sebaran responden
3	Senin, 13 Februari 2023	Menyebarkan angket responden di Desa Badean dan Curahkalong
4	Rabu, 15 Februari 2023	Menyebarkan angket responden di Desa Bangsalsari dan Banjarsari
5	Jum'at, 17 Februari 2023	Menyebarkan angket responden di Desa Gambirono dan Langkap
6	Minggu, 19 Februari 2023	Mengikuti kegiatan manasik umroh di kawasan P.P. Bustanul Ulum Bulugading Bangsalsari
7	Selasa, 21 Februari 2023	Menyebarkan angket responden di Desa Karangsono, Tugusari, dan Sukorejo
8	Senin, 27 Februari 2023	Menyebarkan angket responden di Desa Tisnogambar dan Petung
9	Selasa, 28 Februari 2023	Minta surat selesai penelitian

Jember, 28 Februari 2023
Ketua KBIH AL-KHAIRAT



K.H. Abror Bailowi Said

Lampiran 8

PERMOHONAN TEMPAT PENELITIAN

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER FAKULTAS DAKWAH	
	Jl. Mufarrah No. 1 Mergo Kelwesi Jember, Kode Pos 68135 Telp. (0331) 487560 email : sekretariat@uinkhas.ac.id website : http://www.uinkhas.ac.id/	
Nomor	: B458/Un.22/6 a/PP.00.9/01/2023	20 Januari 2023
Lampiran	: -	
Hai	: Permohonan Tempat Penelitian Skripsi	
	Yth. Kantor KBH AJ Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember	
	<i>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</i>	
	Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :	
	Nama	: Lufiul Mukkaromah
	NIM	: D20164019
	Fakultas	: Dakwah
	Program Studi	: Manajemen Dakwah
	Semester	: XIII
	Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.	
	Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Pengaruh Pelayanan KBH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji AJ Khairat Bangsalsari Kabupaten Jember"	
	Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih	
	<i>Wassalamu'alaikum Wr. Wb.</i>	
	An. Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik	
	 	

Lampiran 9

SURAT SELESAI PENELITIAN

	AL-KHAIRAT GROUP KBIH AL-KHAIRAT BANGSALSARI PP. Bustanul Ulum Bulugading Bangsalsari - Jember Telp. (0331) 711875
SURAT KETERANGAN PENELITIAN Nomor:063/IV/21.05/2023	
Yang bertanda tangan di bawah ini:	
Nama	: KH. Abror Bailowi Said
Jabatan	: Ketua
Alamat	: PP. Bustanul Ulum Bulugading Bangsalsari – Jember
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :	
Nama	: Lu'luul Mukkaromah
NIM	: D20160419
Fakultas	: DAKWAH UIN KHAS JEMBER
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Judul Penelitian	: Pengaruh Pelayanan KbiH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Al-Khoirot Bangsalsari Kabupaten Jember
Benar-benar telah melakukan penelitian di KBIH AL-KHAIRAT BANGSALSARI mulai Tanggal 25 Januari 2023 sampai dengan 25 Mei 2023.	
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.	
Bangsalsari, 25 Mei 2023 Ketua KBIH AL-KHAIRAT	
 KH. Abror Bailowi Said	

Lampiran 10**DOKUMENTASI****DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN**

Kegiatan obsevrasi ke Kantor KBIH Al-Khairat Bangsalsari



UNIVERSITAS KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Pengisian Kuesioner salah satu Jamaah KBIH Al-Khairat di Daerah Rambipuji



Pengisian Kuesioner salah satu Jamaah KBIH Al-Khairat di Daerah Bangsalsari



Pengisian Kuesioner salah satu Jamaah KBIH Al-Khairat di Daerah Sumberbaru

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 11

BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Lu'luul Mukkaromah
 Jenis Kelamin : Perempuan
 TTL : Jember, 25 Mei 1998
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : Jl. PB Sudirman No.123 Dusun Krajan Kidul
 RT/RW:002/003 Desa Yosorati Kecamatan
 Sumberbaru Kabupaten Jember
 Fakultas/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah
 Riwayat Pendidikan :
 1. SDN YOSORATI 01 (2004-2010)
 2. SMP Negeri 01 Sumberbaru (2010-2013)
 3. Pendidikan Pesantren Putri ASHRI Jember (2013-2016)
 Riwayat Organisasi : -