

**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah
Bimbingan Manasik Haji
(Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Dalam bidang Manajemen Dakwah

OLEH:
AZIZAH WAHYUNI
NIM. 1611330024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2021 M/1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

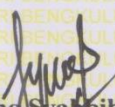
Skripsi atas nama : Azizah Wahyuni, Nim : 1611330024 yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)**”. Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

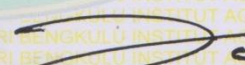
Bengkulu, Februari 2021

Tim Pembimbing

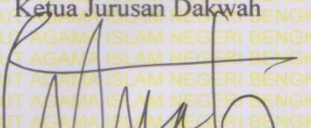
Pembimbing I

Pembimbing II


M. Ridho Syaibani, M. Ag
NIP. 196801272002121002


Hermi Pasmawati, M.Pd.Kons
NIP. 198705312015032005

Mengetahui,
An. Dekan Fuad
Ketua Jurusan Dakwah


Rini Fitrija, S.Ag., M.Si
NIP: 197510132006042001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLI INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-511172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

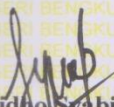
Skripsi atas nama **Azizah Wahyuni NIM.1611330024** dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)”** telah diujikan dan dipertahankan di depan tim penguji sidang Munaqasyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :
Hari : Jum’at
Tanggal : 19 Februari 2021
Dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Bengkulu, Februari 2021
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab
dan Dakwah

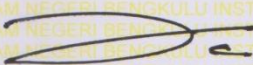
Dr. Suhirman, M.Pd
NIP. 196802191990310003

SIDANG MUNAQASYAH


Ketua


Dr. M. Ridho Syabibi, M.Ag
NIP. 196807272002121002

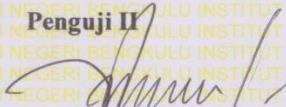
Sekretaris


Hermi Pasmawati, M.Pd.Kons
NIP. 198705312015032005

Penguji I


Drs. H. M. Nur Ibrahim, M.Pd
NIP. 195708101991031003

Penguji II


Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I
NIP. 198306122009121006

MOTTO

“Sebarkan pengetahuanmu, tetapi hati-hatilah dengan popularitas”

Sufyan al-Thawri

PERSEMBAHAN

Teriring rasa syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan segala kebahagiaan dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yang ter-Istimewa Bapak (Mustapa Ramadhan) dan Ibu (Laili Paridah) yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan untuk membukakan jalanku menuju masa depan yang lebih baik serta do'a yang selalu mengalir utukku.
2. Untuk suami (Eric Leonardo) dan anak (Ghavin Adhlino) tersayang yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya, semoga ini awal yang baik untuk keluarga kecilku.
3. Untuk saudara-saudaraku (Meza, Dian, Budi, Okta, Fadlin, Allya), walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan, terimakasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan ku ini dapat membanggakan kalian.
4. Untuk mertuaku Bapak (Ezwan Efrudin) dan Ibu (Emi Kontesa) terimakasih untuk dukungan dan nasihat kebaikan selama ini.

5. Untuk sahabat-sahabatku tercinta (Neli Haryani, Dewika Yunaryya, Santi Purnama Sari, Winnia Awitria Y) terimakasih telah membantu, menemani dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga kita sukses selalu dan tetap bersama.
6. Untuk Dosen Pembimbing I (Bapak M. Ridho Syabibi M.Ag) dan Pembimbing II (Ibu Hermi Pasmawati M.Pd.Kons) yang dengan sabar membimbing skripsi ku hingga selesai.
7. Untuk para dosenku terimakasih telah mengajarkanku berbagai ilmu selama masa perkuliahan, untuk Staff dan TU terimakasih telah melayani berbagai keperluan yang dibutuhkan selama ini dari awal masuk perkuliahan sampai selesai.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2016 mohon maaf untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Almamater kebanggaan kuInstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu“ adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2021

Saya Yang Menyatakan



Azizah Wahyuni
NIM. 1611330024

ABSTRAK

Azizah Wahyuni, NIM: 1611330024,2021, “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Layanan Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-raudhah, Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan jama’ah Bimbingan Manasik Haji di KBIH Ar-Raudhah, dan untuk mengetahui adanya korelasi/pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jama’ah bimbingan manasik haji di KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menggunakan penelitian kuantitatif jenis korelasi. Teknik pengumpulan data dengan populasi 45 orang dan sampel 30 orang dengan teknik pengambilan sampel dengan refresentative (mewakili) dari populasi. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik total sampling Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semua . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi kualitas layanan terhadap kepuasan jama’ah sebesar 0,699 dengan taraf signifikansi 0,000. Karena nilai r-hitung sebesar 0,699 lebih dari r-tabel sebesar 0,374. Dengan demikian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan jama’ah, Dengan demikian hasil analisis atau hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan jama’ah. Maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi atau berpengaruh terhadap kepuasan jama’ah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Haji

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah menganugerahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, karena hanya dengan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)**”. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. utusan dan manusia pilihan-Nya yang mengantarkan umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang bercahaya yaitu Agama Islam.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak hanya kemampuan penulis sendiri, tetapi banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring do’a semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M. M. Ag, M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman, M. Pd. Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Rini Fitria, S.Ag., M.Si selaku Ketua Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

4. Ashadi Cahyadi, S.Sos.I, MA selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
5. Dr. M. Ridho Syabibi, M. Ag selaku Pembimbing I dengan sabar dan tekun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Hermi Pasmawati, M.Pd.Kons selaku Pembimbing II dengan sabar dan tekun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmu-nya dengan penuh keikhlasan.
8. Seluruh Staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasi secara terbuka.
10. Teman-teman seperjuangan beserta semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Bengkulu, September 2020

Azizah Wahyuni
NIM.1611330024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kajian Terhadap Pustaka Terdahulu	7
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	
1. Pengertian Haji, Manasik Haji Dan Kelompok Bimbingan Manasik Haji	11
2. Pengertian Kepuasan, Kualitas, Kualitas Layanan	19
B. Kerangka Berfikir.....	32
C. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	34
B. Definisi Operasional Variable.....	36
C. Waktu Dan Lokasi Penelitian	37
D. Objek Penelitian	37
E. Data Penelitian	37

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
B. Hasil Penelitian	57
1. Kategori Skor Variabel	57
2. Uji Asumsi Dasar	58
C. Pembahasan.....	63

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji (asal maknanya) adalah “menyengaja sesuatu”. Haji yang dimaksud disini (menurut syara’) ialah “sengaja mengunjungi Ka’bah (Rumah Suci) untuk melakukan beberapa amal ibadah, dengan syarat-syarat yang tertentu”.¹ Haji diwajibkan atas orang yang kuasa, satu kali seumur hidup. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imran/3:97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Haji adalah rukun Islam kelima, sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, yang berbunyi “Islam itu didirikan di atas lima dasar, yaitu mengakui tiada Tuhan yang patut disembah kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, mengeluarkan zakat, puasa di bulan Ramadhan, dan haji ke Baitullah”.² Wajib untuk setiap muslim yang mampu, sekali seumur hidup. Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Quran dan Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim, salah satunya adalah rukun

¹ Sulaiman Rasjid. Fiqh islam (hukum fiqh lengkap). (Bandung: sinar Baru Algensindo, 2013) halm 247

² Imam Jazuli, Buku Pintar Haji dan Umrah, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), halm 55

Islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Allah berfirman dalam QS. Al-Imran/3 : 97³ :

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

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata di antaranya maqam Ibrahim barangsiapa memasukinya maka menjadi amanlah dia. Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Mengingat ibadah Haji merupakan suatu perjalanan ibadah yang memerlukan waktu yang cukup lama dan tempat yang sangat jauh serta waktu yang telah ditentukan, maka diperlukan pembekalan jamaah dengan ilmu manasik haji yang sempurna dengan ilmu manasik haji maka kesulitan ibadah akan menjadi mudah, keraguan akan menjadi yakin, pemahaman yang sempit akan berubah menjadi kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji,⁴ Karena itu ibadah haji merupakan kegiatan yang sangat penting yang di dalamnya memerlukan adanya pengelolaan khususnya yang mengurus kegiatan yang menyangkut pelayanan-pelayanan yang akan di berikan calon jamaah Haji. Salah satunya yaitu pelayanan dalam memberikan bimbingan manasik ibadah Haji. Maka, sudah menjadi kewajiban bagi kalian (umat muslim) menyelesaikan manasik Haji dan meninggalkan sikap

³ QS. Ali- Imran surah 3 ayat 97

⁴ Drs. H. Ahmad Kaertono M. Si., *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab* (Jakarta Pustaka Cendekia muda 2016) hal. 85

berbangga-bangga terhadap leluhur sebagaimana bisa kalian lakukan pada masa jahiliyah, kini berdzikirlah dan anugerahkan Tuhan kalian.⁵

Pemerintah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun telah berupaya meningkatkan sistem manajemen, pelayanan, pembinaan, perlindungan serta akuntabilitas penyelenggaraan ibadah haji secara komprehensif. Dalam hal bimbingan manasik haji, selain yang difasilitasi oleh pemerintah, setiap calon jamaah haji secara mandiri perlu meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta wawasan tentang ibadah haji dari berbagai aspeknya sehingga memperoleh haji mabrur yang tercermin dalam perilaku sehari-hari.

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

KBIH Ar-Raudhah adalah salah satu lembaga keagamaan yang terjun dalam bidang bimbingan ibadah haji, yang memberikan sebuah pelayanan yang baik dalam membimbing jama'ah haji yang ingin melaksanakan ibadah haji ke

⁵ Imam Jalaludin Al Mahalliy dan Imam Jalaludin As Suyuthi, *tafsir jalain* (PT. CV Sinar Baru), halm.109

Baitullah, yang pelaksanaannya dari tahun ke tahun benar-benar amanah dan tidak menyimpang dari peraturan-peraturan yang berlaku.

KBIH Ar-Raudhah adalah sebagai salah satu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Kota Bengkulu yang memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji. Kepuasan jamaah haji adalah kunci bagi KBIH agar tetap dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Untuk itu anggota Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh jama'ah haji dan bagi penyelenggara akan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan jama'ah.

Di Kota Bengkulu banyak para jama'ah Haji yang melakukan bimbingan ibadah haji di KBIH Ar-Raudhah Khususnya pada Tahun 2019/2020.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik dengan mengangkat judul skripsi “Analisis Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar Raudhah Kota Bengkulu)” dengan harapan bisa menjadi kontribusi positif terhadap KBIH Ar-Raudhah dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan kepuasan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan teliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Manasik Haji Di KBIH Ar-Raudhah?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah?

3. Bagaimana Korelasi Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang pembatasan masalah pada penelitian yang diambil agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan terperinci, maka penulis membatasi permasalahan lebih memfokuskan kepada Analisis Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar Raudhah Kota Bengkulu). Maksudnya disini peneliti akan meneliti dalam bidang layanan hanya beberapa saja yaitu layanan Administrasi, layanan inti ibadah Haji atau layanan primer, dan layanan sekunder yang bersifat fasilitatif dan dalam kepuasan disini yang peneliti teliti yaitu seberapa puaskah Calon jama'ah haji disini terhadap pelayanan yang diberikan pada saat melakukan manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah tersebut.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, pembahasan dan perumusan masalah di atas maka peneliti memiliki tujuan diantaranya sebagai berikut: Untuk Menganalisis Kualitas Layanan Manasik Haji di KBIH Ar-Raudhah, Bagaimana Tingkat Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik, Dan Bagaimana Korelasi/Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji Tahun 2019/2020 (studi kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu).

E. Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian sudah dapat dicapai dengan baik diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah tentang ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan manajemen dakwah, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan pembelajaran dan studi banding oleh peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. KBIH Ar-Raudhah

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak internal Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Raudhah Kota Bengkulu dalam menentukan langkah-langkah perbaikan guna mencapai dan meningkatkan kualitas layanan kepuasan Jamaah Haji.

b. Penulis

Penelitian ini akan menjadi sarana bagi penulis untuk mempraktekan apa yang telah dipelajari selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman kerja.

c. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bahan acuan bagi peneliti yang akan datang terumpama yang membahas mengenai kepuasan jama'ah dan dapat menjadi tambahan ilmu secara umum.

F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”. Disusun oleh Tira Wulani, 1516330005, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Pada skripsi ini penulis lebih menekankan Manajemen Pelayanan Haji.

Hasil temuan penulis dilapangan dapat diketahui bahwa pelayanan haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebagian besar jamaah haji dan calon jamaah haji merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Artinya meskipun ada beberapa kendala

dan ketidakpuasan dari calon jamaah haji, namun mayoritas dari jamaah haji sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misinya.⁶

Menurut analisis penulis perbedaan penelitian yang ditulis oleh Tira Wulani dengan skripsi ini terdapat pada focus pertama yang penelitian tersebut membahas tentang Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Dikantor Kemeterian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan. Sedangkan skripsi ini terfokus pada Analisis kepuasan jama'ah haji terhadap layanan bimbingan manasik haji.

2. Skripsi Yang Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang, Dibawah Bimbingan Amirudin, M. Si. Disusun Oleh Masduki, 1115053000094, Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Haji Dan Umroh Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Uin Syarif Hidayatullah. Pada Skripsi Ini Penulis Lebih Menekankan Pengaruh Kualitas Layanan Jamaah.

Perbedaan penelitian ini terlihat pada objek penelitiannya yang mana penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang. Sedangkan penulis membahas tentang analisis kepuasan jama'ah Haji terhadap kualitas layanan bimbingan manasik Haji (studi kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu).

⁶ Skripsi Tira Wulani, 1516330005, “*Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Dikantor Kemeterian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

3. Skripsi Yang Berjudul “Efektivitas Regulasi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018, Dibawah Bimbingan Drs. Sugiharto, Ma. Disusun Oleh Silvia Azizah, 11150530000031, Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Haji Dan Umroh Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Uin Syarif Hidayatullah. Pada Skripsi Ini Penulis Lebih Menekankan Efektivitas Regulasi Kualitas Ibadah Jamaah Haji.⁷

Perbedaan penelitian ini terlihat pada objek penelitiannya yang mana penelitian ini membahas tentang Efektivitas Regulasi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018. Sedangkan penulis ini membahas tentang analisis kepuasan jama’ah Haji terhadap kualitas layanan bimbingan manasik Haji (studi kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu).

G. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian yang dilakukan penulis dituangkan dalam skripsi dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan : Dalam Bab Ini Memuat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah Dan Batasan, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka Dan Sistematika Penulisan.

⁷ Skripsi Silvia Azizah, 11150530000031, “Efektivitas Regulasi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018 Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Haji Dan Umroh Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Uin Syarif Hidayatullah

Bab II Tinjauan Teori : Dalam Bab Ini Terdiri Dari Beberapa Hal Diantaranya Teori Haji Dan Bimbingan Manasik Haji, Teori Kepuasan, Kualitas, Dan Kualitas Layanan serta Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah..

Bab III Metodologi Penelitian : Dalam Bab Ini Membahas Tentang Gambaran Umum Tentang Pendekatan Dan Jenis Penelitian, Objek Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian : Dalam Bab Ini Memuat Tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian Dan Hasil Penelitian serta Pembahasan.

Bab V Penutup : Dalam Bab Ini Terdiri Dari Kesimpulan Dan Saran

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Tentang Haji

1. Pengertian Haji

Ibadah Haji merupakan puncak pencapaian ritual seorang muslim dalam menjalankan perintah Allah SWT. Di dalamnya terdapat kegiatan yang lengkap, meliputi kegiatan fisik, lisan, rohani, serta pengorbanan jiwa, waktu, dan harta.

Pelaksanaan ibadah haji juga memiliki nilai historis kisah perjuangan para Nabi dan Rasul terdahulu untuk membuktikan kecintaan kepada Allah SWT. perjuangan tersebut diabadikan Rasulullah atas perintah Allah SWT agar Rasulullah dan para pengikutnya melaksanakan ibadah haji.

Adapun pengertian Haji menurut Bahasa, Hajj atau Al-Hajju memiliki arti al-Qasdu yaitu menyengaja, tujuan atau kedatangan. Sedangkan menurut istilah agama islam, haji adalah sengaja mengunjungi Mekah (ka'bah) untuk mengerjakan ibadah-ibadah tertentu pada bulan-bulan yang telah ditentukan dengan mengharapkan keridaan Allah SWT.

a. Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah sesuatu yang karenanya, maka diwajibkan ibadah haji bagi seseorang. Apabila syarat tersebut salah satunya tidak

terpenuhi, maka gugurlah kewajiban hajinya. Syarat wajib haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji tersebut adalah⁸:

- 1) Islam. (Tidak wajib, tidak sah haji orang kafir).
- 2) Baligh. (Sampai umur 15 tahun atau baligh dengan tanda-tanda lain).
- 3) Berakal sehat. (Tidak wajib atas orang gila dan orang bodoh).
- 4) Merdeka (bukan budak). (Tidak wajib haji atas orang yang tidak mampu).
- 5) Mampu. Kata mampu disini dapat diartikan menjadi empat, yaitu:
 - a) Mampu dari segi dana bagi biaya perjalanan untuk pergi, pulang dan untuk biaya keluarga yang ditinggalkannya.
 - b) Mampu dari segi adanya alat transportasi ke sana, baik yang dimilikinya sendiri atau milik orang lain dengan jalan menyewanya.
 - c) Mampu dari segi fisik, yaitu dalam mengikuti perjalanan jauh dan selama masa melaksanakan ibadah haji.
 - d) Mampu dari segi keamanan di tempat tujuan dan selama dalam perjalanan.⁹

b. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila ditinggalkan maka batal hajinya.

Rukun haji yang harus dipenuhi oleh jamaah haji, antara lain¹⁰:

halm 248
hlm. 61.

⁸ H. Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung:Sinar Baru Algensindo, 2013) Cet 62

⁹ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010),

- 1) Ihram, yaitu niat untuk memenuhi, memasuki atau melakukan haji.
- 2) Wuquf atau berada dalam waktu tertentu di Arafah, yaitu suatu tempat diluar Mekah. Wukuf di Arafah berlaku pada mulai tergelincir matahari (tanggal 9 Dzulhijjah) dan habis pada waktu menyingsingnya fajar atau hari raya Idul Adha tanggal 10 Dzulhijjah. Hal inilah yang membedakan haji dengan umroh, karena pada umroh tidak dirukunkan untuk wukuf pada tanggal yang ditentukan pada haji.¹¹
- 3) Thawaf yaitu mengelilingi Ka`bah dilakukan setelah melaksanakan wukuf. Pada pelaksanaan thawaf, jamaah haji disunnahkan berjalan, mencium Hajar Aswad, membaca do'a dan berdzikir serta sholat sunnah dua rakaat setelah thawaf yang dilakukan dibelakang makam Ibrahim. Adapun persyaratan thawaf ini adalah: Suci dari hadats, Suci dari najis pada pakaian, tubuh dan tempat, Menutup aurat, Dilaksanakan di Ka'bah dan kedudukan Ka'bah adalah disebelah kiri orang yang thawaf, Thawaf dimulai dari hajar aswad, Mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali.
- 4) Sa'i ialah berjalan diantara Safa dan Marwa. Syarat-syarat sa'i adalah: Dilakukan setelah melaksanakan thawaf yang dianggap sah, Dimulai dari Safa ke Marwa, Dilakukan sebanyak tujuh kali.
- 5) Tahallul, yaitu mencukur atau mengguting rambut, sekurangkurangnya menghilangkan tiga helai rambut.

¹¹ Amir Syarifuddin, Garis-Garis Besar Fiqh, (Jakarta: Prenada Media Grub, 2010),

- 6) Tertib, yaitu dilakukan dengan mendahulukan hal-hal yang harus dilakukan dari rukun-rukun diatas dan mengakhirkan hal-hal yang harus diakhiri.

c. Wajib Haji

Wajib haji adalah segala kegiatan yang menjadi kewajiban bagi jamaah haji untuk mengerjakannya. Dimana bila seseorang tidak mengerjakan wajib haji, dia berdosa tetapi tidak merusak ibadah hajinya dan boleh diganti dengan dan (menyembelih binatang).¹²

- 1) Memulai ihram dari miqat. Yang dimaksud dengan miqat disini adalah tempat tertentu atau masa tertentu yang dimulai padanya ihram dengan segala yang melekat dengan ihram itu.
- 2) Kehadiran di mudzdalifah walaupun hanya sesaat, yang waktunya sesudah tengah malam selesai melaksanakan wuquf di Arafah.
- 3) Melempar jumroh. Pada hari Ied al-Adha hanya jumroh aqabah saja, sedangkan pada hari tasyrik setiap hari melempar tiga jumroh masing-masing secara bergantian yaitu jumroh ula, jumroh wusta dan jumroh aqabah).
- 4) Bermalam di mina hampir disepanjang malam, ketika malam hari tasyrik.
- 5) Thawaf wada', sebagai pamit bagi orang yang melaksanakan haji dan dilaksanakan pada waktu akan pulang.

¹² Ahmad Sarwati, *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan(6)*, (Jakarta: DU Publishing, 2011), hlm. 178.

6) Menjauhi hal-hal yang terlarang selama dalam ihram.¹³

2. Pengertian Manasik Haji

Istilah manasik berasal dari kata “manasik” secara etimologi atau bahasa dari akar kata *النسك* yang artinya ibadah. Dengan kata lain manasik Haji adalah sebuah pelatihan tentang pelaksanaan ibadah Haji secara menyeluruh yang wajib diikuti oleh para calon jama’ah. Pada proses manasik Haji, calon jama’ah akan mempelajari bagaimana melakukan niat sebelum melaksanakan Haji, apa saja yang tidak boleh dilanggar selama melakukan haji agar ketika pulang dapat menjadi haji yang mabrur.

3. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

a. Kelompok Bimbingan Manasik Haji

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi dakwah yang bertugas untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia. KBIH merupakan lembaga atau yayasan sosial islam dan pemerintah bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jama’ah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama

¹³ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenda Media Grub, 2010), hlm. 63-67.

untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji¹⁴. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai penyelenggaraan swasta (non pemerintah) merupakan mitra kerja pemerintah dalam membimbing calon jamaah haji (pra haji dan pasca haji) dalam rangka mewujudkan calon jamaah haji yang mandiri. Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan, KBIH diatur berdasarkan keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintahan dalam pembimbingan. Dalam menjalankan perannya KBIH diberi hak dan kewajiban tertentu, seperti diperbolehkan memungut biaya tambahan diluar BPIH dengan persyaratan yang telah ditentukan. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/799/Tahun 2013 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan menyatakan bahwa kelompok bimbingan dalam memberikan bimbingan manasik haji wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan bimbingan manasik haji di Tanah Air dilakukan paling sedikit 15 (lima belas) kali.
- 2) Pelaksanaan bimbingan di Arab Saudi dikoordinir kepada petugas kloter (TPIHI).

- 3) Materi bimbingan manasik haji berpedoman pada buku paket bimbingan manasik haji yang ditertibkan oleh Kementerian Agama.
- 4) Perlengkapan bimbingan manasik haji meliputi manequin ihram, miniature ka'bah, tempat sa'i, tempat wukuf, tempat melontar jumrah, dan audio manasik dan perjalanan haji.
- 5) Rencana kegiatan bimbingan oleh kelompok bimbingan di Tanah Air termasuk dalam dicatum perjanjian yang sudah ditandatangani oleh pihak kelompok bimbingan dengan jamaah haji disahkan oleh kepada kantor Kementerian Agama meliputi : bentuk bimbingan, materi, volume, biaya, dll. Sementara kewajiban pokok KBIH di luar bimbingan ibadah kepada jamaah adalah membantu kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji yang dilakukan oleh petugas haji pemerintah.

b. Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) harus memperoleh izin kepala Departemen Agama RI, dan salah satu program/kegiatan adalah memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Permohonan izin ditunjukkan kepada Kantor Wilayah Provinsi dengan rekomendasi kepala kantor Kementerian Agama setempat.

- 2) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan Islam yang telah memiliki akta pendirian.
- 3) Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon.
- 4) Melampirkan susunan pengurus.
- 5) Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan pelatih calon haji oleh pemerintahan. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ditetapkan oleh kepala Kantor Wilayah untuk masa berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperjuangkan apabila hasil akreditasi 2 tahun terakhir nilai kinerja paling rendah c (sedang).

c. Tugas pokok dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

KBIH mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- 2) Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan lapangan Arab Saudi.
- 3) Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan tanah suci.
- 4) Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingkan.
- 5) Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji)

Adapun fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam pembimbingan meliputi:

- 1) Penyelenggaraan/pelaksanaan pembimbingan haji tambahan di tanah air sebagai pembekalan.
- 2) Penyelenggaraan/pelaksanaan pembimbingan lapangan di Arab Saudi.
- 3) Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perhajian.
- 4) Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

Berdasarkan tugas dan fungsi KBIH diatas, maka lembaga inti merupakan pelaksanaan kegiatan pembimbingan terhadap calon jamaah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi yang lebih dikenal dengan bimbingan KBIH. Pembimbing KBIH kepada para peserta bimbingan/jamaahnya menggunakan pendekatan andragogi yaitu ilmu pendidikan bagi orang dewasa yang mempunyai kekhusukan mandiri.

B. Konsep Kepuasan Dan Kualitas Layanan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut oliver yang dikutip oleh J Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya¹⁵. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

¹⁵ J.Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar* (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2001) Cet. 2 Hal 233

yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan¹⁶

Jadi tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitiv terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

a. Faktor utama menentukan tingkat kepuasan konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima factor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- 1) Kualitas Produk, Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

¹⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *manajemen pemasaran* (Jakarta: indeks, 2007) Edisi 12 hal 177.

- 2) Kualitas Pelayanan, Terutama untuk industry jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada konsumennya.
- 5) Biaya, Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa.

b. Metode Pengukuran kepuasan konsumen

Menurut Kotler beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Diantaranya:

- 1) Sistem keluhan dan saran, Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan.
- 2) *Ghost Shopping*, Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial.

- 3) *Lost Customer Analysis*, Perusahaan seharusnya menelpon para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
- 4) *Survei Kepuasan Pelanggan*, Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Crosby yang dikutip *Zulian Yamit* menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa¹⁷.

Nasution menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan¹⁸.

Menurut *Wyckof* yang dikutip oleh *Nasution*, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan,

zulian yamit. *manajemen kualitas produk dan jasa* (Yogyakarta:ekonisia, 2010) cet 5 hal 7
 M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) hal 47

melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Yamit menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu¹⁹:

- a. *Exellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

¹⁹ Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2010) Cet. 5 hal 22

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan"²⁰. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution menyatakan; Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

Parasuraman dalam Nasution menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Perceived service*, terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.
- b. *Expected Service*, terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Tjiptono menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan

berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

a. Konsep kualitas pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "*Quality*" yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Stemvelt menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi), agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan

pelanggan²¹. Teori "tujuan" yang di kembangkan oleh Samuelson bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan²².

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang bersifat mengada-ngada. Hal ini sesuai yang dikemukakan Yong dan Loh bahwa kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*international standardization organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan²³.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan.

²¹ Stenvelt Robert C. *Reception Of Servis Quality* (2004) hal 210 di terjemahkan oleh Purwoko. Allyn and bacon. Massachusetts.

²² Samuelson Paul A. *Makro Ekonomi* (.Jakarta: Erlangga, 2002) hal 84.

²³ Yong C.Z, Yun y.w Loh L. *The Quest Of Global Quality* (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2003)

Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan²⁴.

Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masalah dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($Ep = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($Pp = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Parasuraman menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga konsep kualitas layanan yaitu:

- a) Bermutu (*Quality Surprise*), bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.

²⁴ Parasuraman A Valerie. *Delivering Quality Service* (New York: The free press, 2001) hal 165 diterjemahkan oleh sutanto

- b) Memuaskan (*Satisfactory Quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan pelanggan.
- c) Tidak bermutu (*Unacceptable Quality*) bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Uraian tersebut di atas, menjadi suatu penilaian di dalam menentukan berbagai macam model pengukuran kualitas layanan. Peter menyatakan bahwa untuk mengukur konsep kualitas pelayanan, maka dilihat dari enam tinjauan yang menjadi satu penilaian dalam mengetahui konsep kualitas layanan yang diadopsi dari temuan-temuan hasil penelitian antara lain sebagai berikut:

- a. *Gronross Perceived Service Quality* model yang dibuat oleh Gronross. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan mengukur harapan kualitas layanan (*expected quality*) dengan pengalaman kualitas layanan yang diterima (*experienced quality*) dan antara kualitas teknis (*technical quality*) dengan kualitas fungsi (*functional quality*). Titik fokus dalam perbandingan itu menggunakan citra organisasi jasa (*corporate image*) pemberi jasa. Citra organisasi jasa menurut Gronroos (1990: 55) sangat memengaruhi harapan dan pengalaman pelanggan, sehingga dari keduanya akan melahirkan konsep kualitas layanan secara total.
- b. *Heskett's Service Profit Chain Model*. Model ini dikembangkan oleh Heskett's dengan membuat rantai nilai profit. Dalam rantai nilai tersebut dijelaskan bahwa kualitas layanan internal (*internal quality service*) lahir

dari karyawan yang puas (*employee satisfaction*). Karyawan yang puas akan memberi dampak pada ketahanan karyawan (*employee retention*) dan produktifitas karyawan (*employee productivity*), yang pada gilirannya akan melahirkan kualitas layanan eksternal yang baik, kualitas layanan eksternal yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan (*customer satisfaction*), loyalitas pelanggan (*customer loyalty*), dan pada akhirnya meningkatkan penjualan dan profitabilitas.

c. *Normann's Service Management Sistem*. Model ini dikembangkan oleh Normann's yang menyatakan bahwa sesungguhnya jasa itu ditentukan oleh partisipasi dari pelanggan, dan evaluasi terhadap kualitas layanan tergantung pada interaksi dengan pelanggan. sistem manajemen pelayanan bertitik tolak pada budaya dan filosofi yang ada dalam suatu organisasi jasa.

d. *European Foundation for Quality Management Model* (EFQM model). Model ini dikembangkan oleh yayasan eropa untuk manajemen mutu dan telah diterima secara internasional. Model ini ditemukan setelah lembaga tersebut melakukan survei terhadap organisasi jasa yang sukses di Eropa. Organisasi dan hasil (*Organization And Results*) merupakan titik tolak model ini, dimana kualitas layanan ditentukan oleh faktor kepemimpinan (*Leadership*) dan mengelola sumber daya manusia, strategi dan kebijakan, dan sumberdaya lain yang dimiliki organisasi.

- e. *Service Performance Model* (SERPERF Model). Model ini dikembangkan oleh Cranin dan Taylor yang mengukur tingkat kualitas layanan berdasarkan apa yang diharapkan oleh pelanggan (*Expectation*) dibandingkan dengan ukuran kerja (*Performance*) yang diberikan oleh organisasi jasa dan derajat kepentingan (*Importance*) yang dikehendaki oleh pelanggan.
- f. *Service Quality Model* (SERVQUAL Model). Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Pengukuran dalam model ini menggunakan skala perbandingan multidimensional antara harapan (*Expectation*) dengan persepsi tentang kinerja (*Performance*).

Menurut Gaspersz pengertian dasar dan kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis²⁵. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*Performace*), keandalan (*Reliability*), mudah dalam penggunaan (*Ease Of Use*), estetika (*Esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

b. Unsur Kualitas Layanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud

²⁵ Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia, 2002) hal 4

adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya.

Parasuraman mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy Dan Reliability*)²⁶. Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*Responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*Assurance*), menunjukkan bukti fisik (*Tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut (*Empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*Reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

C. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah

Kualitas pelayanan adalah suatu cara atau tindakan dari produsen membuat hati konsumen senang, sehingga konsumen ingin kembali untuk

²⁶ Parasuraman A Valerie. *Delivering Quality Service* (New York: The free press, 2001) hal 26 diterjemahkan oleh sutanto

menggunakan jasa produsen atau membeli kembali produk konsumen. Dalam penelitian ini dilakukan oleh Amy Afdhita Ardhi yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah* ”. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan”. Artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan jama'ah.²⁷

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan tujuan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan jama'ah serta memberikan focus pelayanan jama'ah. Dari uraian diatas dapat memberikan bukti objektif tentang relasi positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah. Dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan baik maka timbul rasa kepuasan pelanggan merasa sesuai dengan yang diharapkannya.

D. Kerangka Berpikir (Model Penelitian)

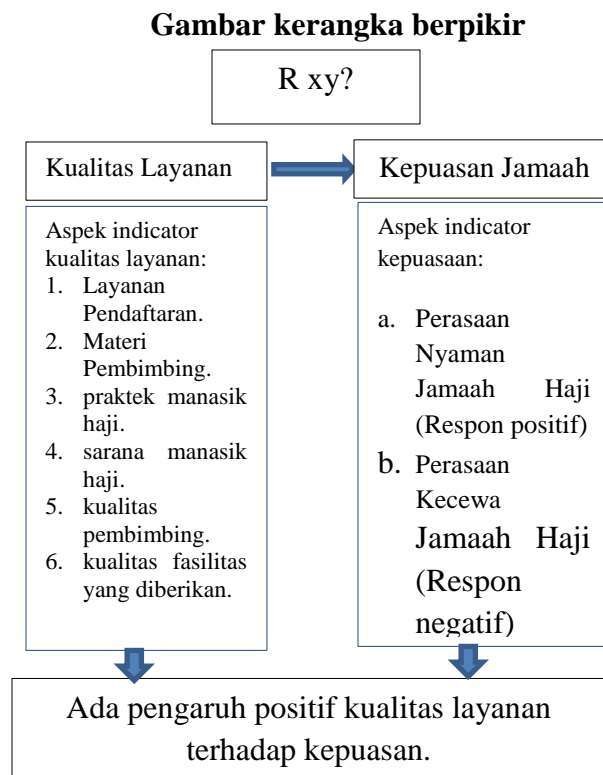
Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.²⁸

Judul penelitian skripsi ini adalah “Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik (Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)”.

²⁷ Amy Afdhita, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah*” <http://repositori.umsu.ac.id/xmlui/handle/123456789/14674> pada tanggal 10 februari 2020 jam 20.00

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 60

Dengan kerangka berfikir, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan jama'ah juga semakin tinggi, atau model penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 4.1 di bawah ini:



Keterangan R (xy): Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan jama'ah. Penelitian ini terdiri dari variabel X yaitu Kualitas layanan dan variabel Y Kepuasan Jama'ah.

E. Hipotesis

Setiap penelitian pada dasarnya diarahkan pada upaya menjawab pokok permasalahan yang dibahas, dalam hal ini apakah ada hubungan Kepuasan Jamaah Haji terhadap kualitas layanan bimbingan manasik haji pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kota Bengkulu.

Hipotesis ini memberikan gambaran jawaban sementara terhadap pokok permasalahan tersebut, karena penelitian ini penelitian kuantitatif, maka hipotesis yang diterapkan adalah hipotesis statistik, yang akan di uji dengan menggunakan data-data yang diperoleh.

Adapun hipotesis semmentaranya adalah :

Ha : Terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah bimbingan manasik haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kota Bengkulu.

Ho : Tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah bimbingan manasik haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kota Bengkulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

B. Pendekatan dan Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut sugiyono, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, *cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan*²⁹. Sugiyono menyebutkan metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian dengan berdasarkan dari filsafat positivise dalam rangka meneliti suatu populasi atau sampel³⁰. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random atau dengan karakteristik tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif jenis korelasi, yakni suatu alat statistika yang dapat digunakan untuk menghubungkan hal pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara dua variabel tersebut³¹.

²⁹ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D* (Bandung:Alfabeta, 2017) cet-26 halaman 2

³⁰ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D* (Bandung:Alfabeta, 2017) cet-26 halaman 7

³¹ Suharni Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*, (Jakarta:Rineka Cipta, 1993). hal. 215

Metode kuantitatif memiliki beberapa metode riset yaitu metode survey, analisis isi, dan eksperimen. Sementara penelitian ini menggunakan metode survey untuk mendapatkan data yang lebih akurat. Kriyantono mendefinisikan bahwa metode survey digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai sejumlah responden yang dapat mewakili populasi tertentu. Survei juga merupakan metode riset yang menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data.

Metodologi yang penulis gunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan bidang yang akan penulis teliti, dengan variabel-variabel sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X) yaitu Kualitas Layanan, dengan indikator :
 - a. Layanan Pendaftaran.
 - b. Materi Pembimbing.
 - c. Praktek Manasik Haji.
 - d. Sarana Manasik Haji.
 - e. Kualitas Pembimbing.
2. Variabel terikat (Y) Kepuasan Jama'ah Manasik Haji, dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Perasaan nyaman (respon positif).
 - b. Perasaan kecewa (respon negatif).

Oleh karena penelitian ini mencari hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, maka metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif.

C. Definisi Operasional Variable

Ali Maksum mengatakan, “variabel adalah suatu konsep yang memiliki variabilitas atau keberagaman yang menjadi fokus penelitian”³². Variabel dalam penelitian ini adalah analisis kepuasan jamaah haji terhadap kualitas layanan manasik haji (studi kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu). yang artinya dengan harapan bisa menjadi kontribusi positif terhadap KBIH Ar-Raudhah dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan. Definisi Operasional dalam penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution ”Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”³³. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan

2. Kepuasan Jama'ah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

³² Ali Maksum. *Metodologi penelitian dalam olahraga*. (Surabaya: Unesa University Press, 2012). hal 29

³³ M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) hal 49

D. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan oktober 2020 sampai November 2020. Dalam Penelitian Ini Penulis Meneliti Bertempat Di Kelompok Bimbingan Manasik Haji Ar-Raudhah Kota Bengkulu Toko Risma Jaya Lt. II Suprpto 126 Telp. (0736) 223213

E. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti oleh peneliti tersebut yaitu:

1. Calon jamaah haji yang akan mengikuti program bimbingan manasik haji di KBIH Ar-Raudhah yang berjumlah 45 orang setiap satu kelompok pertahunnya. akan tetapi peneliti hanya mengambil sampel 30 responden saja.
2. Pimpinan KBIH Ar-Raudhah. Bapak Drs. Farizal Hakim selaku Ketua Yayasan.

F. Data Penelitian

1. Sumber data penelitian

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan langsung dari sumber pertama peneliti.³⁴ Data primer diperoleh dari pihak manajemen KBIH Ar-Raudhah dan calon Jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH tersebut.

³⁴ Siregar. S. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:Pt Fajar Interpratama Mandiri, 2013) Hal. 16

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari organisasi yang bukan pengolahannya dan tidak diperoleh langsung dari peneliti.³⁵ Data sekunder diperoleh dengan merujuk kepada referensi yang berhubungan dengan objek dan subjek penelitian. Misalnya buku, jurnal, internet, hasil riset sebelumnya, serta sumber informasi lain yang peneliti anggap bermanfaat.

2. Populasi , Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek /subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek.³⁶

Populasi pada penelitian ini adalah Jama'ah Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu berjumlah 45 orang.

³⁵ Siregar. S. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:Pt Fajar Interpratama Mandiri, 2013) Halaman 16

³⁶ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D* (Bandung:Alfabeta, 2017) cet-26 halaman 80

b. Sampel

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

Sampel pada penelitian ini adalah Jama'ah Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu berjumlah 30 orang Jam'ah bimbingan manasik Haji.

c. Teknik Sampling

Sampling adalah suatu cara yang ditempuh dengan pengambilan sampel yang benar-benar sesuai keseluruhan obyek penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono jumlah populasi yang kurang 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semua³⁸. Jadi dari 45 responden ini yang peneliti bisa hubungi melalui Via Telepon hanya 35 orang sebelum peneliti datang ke rumah responden. Dari 35

³⁷ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D* (Bandung:Alfabeta, 2017) cet-26 halaman 80

³⁸ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D* (Bandung:Alfabeta, 2017) cet-26 halaman 81

responden ada 5 responden yang mengisi data kuesioner yang tidak lengkap. Jadi dapat disimpulkan sampel yang akan di olah berjumlah 30 responden.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran ilmiahnya, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Kuesioner, yaitu memberikan daftar pertanyaan atau angket tertulis mengenai Kepuasan jamaah haji terhadap kualitas layanan bimbingan manasik haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Ar-Raudhah kota Bengkulu, yang dijawab oleh responden dengan menyertakan alternative jawaban untuk kemudian dikumpulkan, diteliti lebih lanjut dan dinilai.
- b. Dokumentasi, adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data atau informasi yang sudah dicatat atau dipublikasikan dalam beberapa dokumen yang ada. Seperti buku induk atau surat keterangan lainnya.
- c. Observasi, digunakan yaitu observasi berperan serta (*Participant Observation*). Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.³⁹

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung:Alfabeta, 2017) cet-26 halaman 80

4. Keabsahan penelitian

Bahwa penelitian terkait dengan analisis kepuasan Jama'ah Haji terhadap kualitas layanan manasik Haji (studi kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu) belum pernah dilakukan lokus yang diteliti dan penelitian ini masih murni dengan harapan dapat dijadikan referensi bagi KBIH Ar-Raudhah maupun pihak lainnya.

5. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Teknik Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data dari lapangan, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dalam penelitian dengan menggunakan tehnik sebagai berikut :

- 1) Editing, yaitu proses kegiatan memeriksa kembali data yang telah di isi atau di jawab oleh responden. Pada tahap ini peneliti memeriksa kembali kuesioner yang sudah diisi oleh responden.
- 2) Koding adalah pengolahan data yang sudah masuk dimana jawaban responden diklasifikasikan menurut jenis pertanyaan dengan jalan memberi tanda pada tiap – tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.
- 3) Tabulasi adalah mengelompokkan jawaban-jawaban berdasarkan kategori yang sama ke dalam bentuk tabel.

b. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.⁴⁰

Menurut Suharsimi Arikunto bahwa instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Daftar pertanyaan yang diajukan dapat di gambar dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1

**Indikator Instrumen Kualitas Layanan dan Kepuasan Jama'ah
Bimbingan Manasik KBIH Ar-Raudhah**

Variabel Y	Indikator Kepuasan Terhadap Pelayanan
Kepuasan	1. Perasaan Nyaman Jama'ah Haji terhadap pelayanan KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu 2. Perasaan Kecewa Jama'ah Haji terhadap pelayanan KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu
Variabel X	Indikator Terhadap Kualitas Layanan
Kehandalan	1. Kualitas/kondisi konter dan fasilitas pendaftaran 2. Prosedur pendaftaran 3. Persyaratan pendafrtran 4. Kecepatan petugas dalam memberikan layanan pendaftaran
Jaminan	1. Penguasaan pembimbing terhadap materi bimbingan 2. Kesesuaian materi bimbingan dengan fiqh manasik 3. Kemudahan dalam memahami materi bimbingan yang disampaikan oleh pembimbing

⁴⁰ Sugiyono. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2014) halaman 222

	4. Materi pemecahan permasalahan haji berdasarkan fiqh jontemporer haji
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan pembimbing dalam memberikan praktek 2. Praktek dilakukan secara regu dan rombongan 3. Praktek dilakukan secara intensif terhadap masing-masing calon jama'ah haji.
Bukti fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat peraga manasik haji 2. Ketersediaan pakaian ihram 3. Kondisi lapangan/tempat untuk manasikSelama manasik calon jama'ah haji diberi konsumsi 4. Fasilitas manasik diruang tertutup. 5. Fasilitas perkantoran KBIH telah memadai dan refresentatif 6. Masing-masing jama'ah diberikan souvenir
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian latar belakang keilmuan pembimbing dengan materi bimbingan (kualifikasi pembimbing) 2. Pengalaman berhaji pembimbing 3. Kemampuan pembimbing dalam menjawab permasalahan bimbingan 4. Metode pembimbing dalam memberikan materi bimbingan

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan tipe skala Likert dalam pengukurannya. Skala likert ialah skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Skala likert berisi pertanyaan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seseorang terhadap pertanyaan itu. Adapun alternative jawaban yang disediakan terdiri dari 4, berupa pertanyaan yang diklasifikasikan sebagai berikut : sangat baik bernilai 5, baik bernilai 4, cukup bernilai 3, buruk bernilai 2 dan sangat buruk bernilai 1.

c. Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji data yang menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner yang diisi oleh responden layak atau tidak digunakan untuk mengambil data.

4) Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai valid itu yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.⁴¹

Validitas dengan menggunakan korelasi person dilakukan dengan cara mengorelasikan skor item dengan total item skornya. Total item skor merupakan jumlah seluruh item pertanyaan yang ada pada seluruh variabel. Selanjutnya pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada taraf 0,05. Jika r hitung $>$ r tabel maka item dinyatakan valid sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid.⁴²

⁴¹ Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 5-6.

⁴² Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm.88

Perhitungan validitas menggunakan komputerseri program statistik SPSS 16.0 version for windows. Butir angket yang sah atau valid apabila mempunyai harga r hitung $\geq r$ tabel (0,374) dengan taraf signifikan 5% pada $df (N-2) = 30-2$. Maka dengan keterangan jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid. Tetapi, apabila nilai r hitung $< r$ tabel, maka item soal anget tersebut dinyatakan tidak valid.

Setelah dilakukan uji validitas pada skala kualitas layanan dari 20 butir item pernyataan yang diajukan, terdapat 15 item pernyataan valid dan 5 item pernyataan tidak valid. Sedangkan untuk skala kepuasan jama'ah ada 20 butir item pernyataan yang diajungkan, terdapat 14 item dinyatakan valid dan 6 item tidak valid. Perhitungan tersebut dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 16.0 for windows*. Dilihat data lampiran

5) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran suatu kesetabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk koesioner. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan akan menghasilkan data yang sama. Hasil reabilitas dapat dilihat pada tabel reability statistic dengan teknik Cronbach's Alpha indikator pengukuran reabilitas menurut Sekaran yang membagi tingkatan reabilitas dengan kriteria sebagai berikut jika alpha atau r hitung. 0,8-1.0 :

Reliabilitas baik, 0,6-0,779 : reliabilitas diterima, kurang dari 0,6 : reliabilitas kurang baik ⁴³

Dalam penelitian ini penghitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan product moment dengan bantuan *SPSS versi 16.0 for windows*. Hasil uji reliabilitas skala kualitas layanan dan kepuasan jama'ah pada tabel berikut:

Tabel 3.2

Skala Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,733	,868	21

Tabel 3.2 menggambarkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan Bimbingan Manasik KBIH Ar-raudhah dengan menggunakan Uji *Alpha Cronbach*. Dari tabel tersebut diperoleh nilai Uji *Alpha Cronbach* sebesar 0.733. Karena nilai *Alpha Cronbach* sebesar $0.733 > 0,6$ maka semua item pertanyaan variabel kualitas layanan dikatakan reliabel atau reliabilitas diterima.

⁴³ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm.103

Tabel 3.3**Reliabilitas Skala Kepuasan Jama'ah Bimbingan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,700	,781	21

Tabel 3.3 menggambarkan hasil uji reliabilitas variabel kepuasan Jama'ah Bimbingan manasik KBIH Ar-Raudhah dengan menggunakan Uji *Alpha Cronbach*. Dari tabel tersebut diperoleh nilai Uji *Alpha Cronbach* sebesar 0.700. Karena nilai *Alpha Cronbach* sebesar $0.700 > 0,6$ maka semua item pertanyaan variabel regulasi diri dikatakan reliabel atau reliabilitas diterima.

d. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui jumlah persentase kualitas layanan dan kepuasan jama'ah bimbingan manasik haji (studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu) peneliti menggunakan rumus kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 3.8**Rumus Kategorisasi**

Kategori	Rumus
Rendah/Sangat Tidak Puas	$X \leq M - SD$
Sedang/ Puas	$M - SD \leq X \leq M + SD$
Tinggi/Sangat Puas	$X \geq M + SD$

Untuk menganalisa data pada permasalahan dan untuk membuktikan hasil penelitian tentang “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji (studi kasus di KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)”. Maka peneliti menggunakan teknik analisa sebagai berikut:

1) Uji Prasyarat Analisis Data

a) Uji Normalitas

Uji distribusi normal merupakan uji untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang dimiliki memiliki distribusi normal atau tidak dan apakah data yang diperoleh berdasarkan dari populasi yang berdistribusi normal sehingga dapat dipakai statistik parametrik (statistik inferensial). Tes-tes parametrik untuk uji normalitas dibangun dari distribusi normal.⁴⁴

Dalam pandangan statistik, sifat dan karakteristik populasi adalah terdistribusi secara normal. Normalitas data merupakan syarat pokok yang harus terpenuhi dalam analisis parametrik seperti analisis korelasi person, uji beda rata-rata, analisis varian satu arah dan sebagainya. Disini akan di uji dengan metode *one sample Kolmogorov-Smirnov*. Prosedur uji normalitas dengan melihat kriteria yaitu: Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_a diterima atau data berdistribusi normal. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau data tidak berdistribusi normal.

⁴⁴ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, hlm.52

b) Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian menggunakan bantuan SPSS 16.0 *for windows* dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi linearity lebih dari 0,05.⁴⁵

2) Uji Hipotesis

a) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel intensitas puasa sunnah senin kamis terhadap regulasi diri. Berikut ini syarat kelayakan yang harus terpenuhi saat analisis regresi sederhana digunakan, jumlah sampel yang digunakan harus sama, jumlah variabel bebas adalah satu, nilai residual berdistribusi normal, terdapat hubungan yang linier, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, tidak terjadi auto korelasi (untuk data *time series*).

Unstandardized Coefficients, merupakan nilai koefisien yang tidak terstandarisasi atau tidak ada patokan. Koefisien B terdiri dari nilai

⁴⁵ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, hlm.52-63

konstanta dan koefisien regresi. Nilai-nilai ini yang akan dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier sederhana. Standar error merupakan nilai maksimum kesalahan yang didapat. Nilai ini dapat digunakan untuk mencari t hitung dengan cara koefisien dibagi standar error. $Y = a + Bx$

Y : nilai prediksi variabel dependen

a: Konstanta

b: Koefisien regresi, nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X: Variabel independen⁴⁶

b) Uji Product Moment

Teknik korelasi product moment merupakan salah satu teknik untuk mencari tingkat keeratan hubungan antara dua variabel dengan cara memperkalikan momen-momen (hal-hal penting) kedua variabel tersebut. Korelasi product moment seringkali disebut korelasi pearson sesuai dengan nama orang yang mengembangkan teknik ini. Rumus uji product moment⁴⁷:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

⁴⁶ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, hlm.152

⁴⁷ Suhana, Moersetyo, Sudrajat, *Statistik Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2005), hlm.141

R_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dengan Y

ΣXY : Jumlah Variabel X dikali Variabel Y

ΣX : Hasil variabel X

ΣY : Hasil variabel y

N : Jumlah Responden

Berkaitan dengan penerapan rumus korelasi tersebut, lebih lanjut arikunto (1997:245) mengemukakan tabel interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi yang diperoleh, atau nilai r sebagaimana terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.4
Nilai R Tabel

Besarnya nilai r	Interprestasi
Antara 0.800 s.d 1.00	Tinggi
Antara 0.600 s.d 0.800	Cukup
Antara 0.400 s.d 0.600	Agak Rendah
Antara 0.200 s.d 0.400	Rendah
Antara 0.000 s.d 0.200	Sangat rendah (tak berkorelasi)

Sumber : Sugiyono, 1993:147

BAB IV

HASIL PENELITIAN

B. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah

Kota Bengkulu

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Ar-Raudhah) adalah KBIH yang pertama berdiri di Provinsi Bengkulu yaitu pada musim haji tahun 2000/2001. keberadaan KBIH ini didasarkan pengalaman beberapa pendiri KBIH yang mendampingi jama'ah ketika memperhatikan pelaksanaan ibadah haji bagi sebagian jama'ah haji kota Bengkulu banyak yang salah, tidak sempurna dan tidak sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW . banyak hal-hal yang perlu dijelaskan kepada jama'ah dan jama'ah harus tahu sebelum berangkat haji, baik mengenai rangkaian ibadah haji dan pelaksanaannya, maupun perjalanan ibadah haji itu sendiri, kekurangan pengetahuan manasik haji bagi jama'ah dikarenakan sangat terbatasnya pelaksanaan manasik haji waktu itu yang dilaksanakan oleh kementerian agama. Begitu juga peranan masyarakat belum dalam mempersiapkan calon jama'ah haji untuk melaksanakan ibadah haji seperti di majelis taklim atau kelompok pengajian yang khusus membicarakan tentang manasik haji di Bengkulu.⁴⁸

Sangat disayangkan sekali ketika jam'ah sudah lama menabung mempersiapkan ongkos naik haji serta mempersiapkan segala sesuatunya untuk

⁴⁸ Dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah)

bekal pergi ketanah suci, tapi dalam pelaksanaan ibadah haji mereka tidak sempurna mengerjakannya.

Berdasarkan pengalaman di atas dan usulan beberapa calon jama'ah haji inilah, kemudian beberapa tokoh agama dan praktisi haji ingin membentuk kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) di Bengkulu seperti daerah lain. Keinginan ini juga didukung oleh calon jama'ah haji sendiri yang ingin didampingi ketika mereka menunaikan ibadah haji di tanah suci. rencana ini mendapat respon yang sangat positif dan dukungan dari kepala kantor departemen agama kota Bengkulu waktu itu (Drs. H. Farizal Hakim) dan juga merupakan program kerjanya.

Maka tahun 2001 dibentuklah yayasan Ar-Raudhah dengan akte notaris No. 40 Tahun 2001 oleh Notaris H. Epison SH. Salah satu dari kegiatan utama yayasan Ar-Raudhah ini adalah untuk memberikan pelajaran dan bimbingan haji kepada calon jama'ah haji. Untuk itu dibentuklah kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) dan dinamakan dengan KBIH Ar-Raudhah. Adapun dipilihnya nama Ar Raudhah adalah dengan tujuan agar calon jama'ah dapat beramai-ramai bergabung dengan KBIH ar Raudhah, seperti berdesakannya jama'ah haji menuju Raudhah untuk shalat dan berdo'a di Masjid Nabawi.

Izin Operasional KBIH ini dikeluarkan oleh Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah sebagai ketua KBIH yang pertama ditunjuk Drs. H. Syahril Tanjung dosen STAIN Bengkulu. Sampai sekarang sudah beberapa kali perpanjangan izin operasionalnya.

Tempat pelaksanaan manasik haji KBIH Ar-raudhah berada di jalan yang strategis di Jalan Suprpto no 126 Bengkulu di daerah pertokoan Kota Bengkulu, Sehingga mudah dicapai dan dilalui oleh angkutan kota maupun kendaraan sendiri. Ruang manasik dilantai dua dan bisa menampung untuk jumlah 3 (tiga) rombongan. sarana penunjang manasik cukup baik dengan dilengkapi dengan sound system, infokus, laptop, printer, mic speaker, CD manasik, kipas angin, papan tulis. sedangkan alat peraga manasik seperti ka'bah, pakaian ihram, gambar ka'bah, lintasan sa'I, dan jamarat, serta pilar hijau.

2. Visi Dan Misi KBIH Ar-Raudhah

Menuntut Jama'ah Haji Untuk Melaksanakan Haji Dengan Baik Dan Benar Dan Menjadi Haji Yang Mabruur.

3. Letak Geografis KBIH Ar-Raudhah

Jalan Soeprpto No 126 Kelurahan Kebun dahri Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu. Telp : 073622313, Hp : 08127337741

4. Struktur Organisasi Dan Kepengurusan KBIH Ar-Raudhah

a. Susunan Kepengurusan KBIH

SUSUNAN PENGURUS KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) AR-RAUDHAH BENGKULU

Pelindung : Ketua Yayasan Ar-Raudhah Bengkulu

Penasehat :

1. Kasi Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota
Bengkulu

2. Pengurus FK KBIHU Kota Bengkulu

Pengurus Harian: Ketua : Drs. H. Farizal Hakim

Sekretaris : Drs. H. Sulaiman Suri, M. Pd

Bendahara : Dra. Hj. Fahmiyati

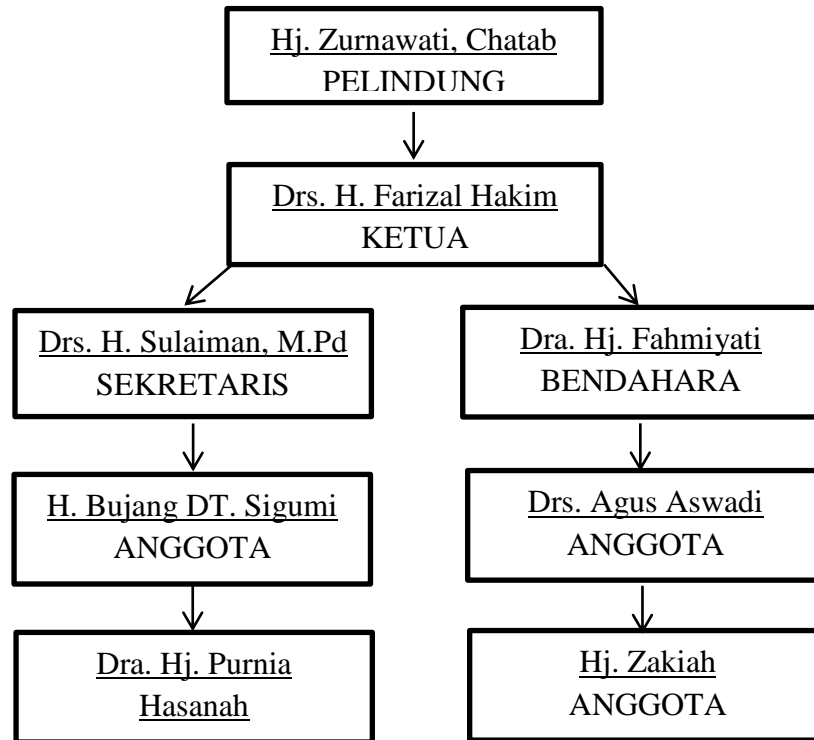
Anggota : Drs. H. Agus Aswadi

H. Bujang Dt. Sigumi

Dra. Hj. Purnia Hasanah

Hj. Zakiyah

Hj. Dasripah

STRUKTUR KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH**(KBIHU) AR RAUDHAH BENGKULU**

Sumber : Dokumen Kelompok bimbingan Ibadah haji (KBIH) Ar-Raudhah

C. Hasil Penelitian

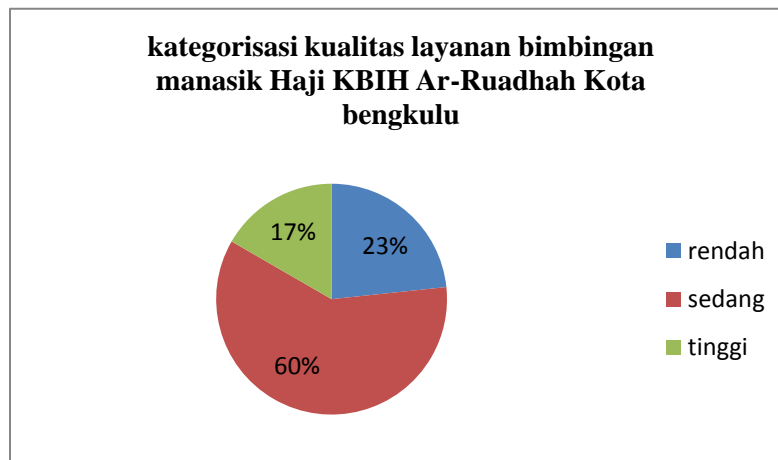
1. Kategori Skor Variabel

Pada penelitian ini, peneliti membagi kategorisasi variabel penelitian menjadi 3 yaitu tinggi, sedang, rendah pada variabel (X) dan sangat puas, puas, sangat tidak puas pada variabel (Y).

a. Gambaran Kategorisasi Kualitas layanan Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah

Kategorisasi pada variabel Kualitas Layanan Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah akan di jelaskan pada diagram 4.1:

Tabel 4.1



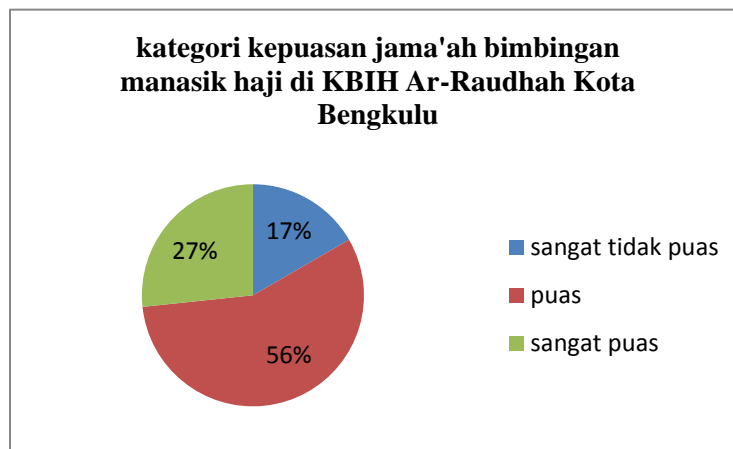
Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan pihak KBIH Ar-Raudhah terdapat 23% responden menjawab kualitas layanan rendah, 60% responden menjawab kualitas layanan yang

dilakukan KBIH Ar-Raudhah sedang, dan 17% responden menjawab kualitas layanan KBIH Ar-Raudhah tinggi.

b. Gambaran Kategorisasi Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah

Kategorisasi pada variabel Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah akan di jelaskan pada diagram 4.2:

Tabel 4.2



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa 17% responden menjawab sangat tidak puas terhadap layanan KBIH Ar-Raudhah, 56% menjawab puas terhadap layanan KBIH Ar-Raudhah, dan 27% menjawab sangat puas terhadap layanan KBIH Ar-Raudhah

2. Uji Asumsi Dasar

Sebelum melakukan tahap selanjutnya yaitu analisis korelasi *product moment*, maka ketahui terlebih dahulu terpenuhi atau tidaknya normalitas dan linearitas dalam sebaran data.

a. Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas yang digunakan adalah teknik *kolmogorov smirnov*, untuk menentukan normalitas digunakan pedoman sebagai berikut: Signifikan uji (α) = 0.05 jika $\text{sig} > \alpha$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Jika $\text{sig} < \alpha$ maka sampel tidak berasal dari populasi yang tidak normal. Dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,14028362
Most Extreme Differences	Absolute	,135
	Positive	,079
	Negative	-,135
Kolmogorov-Smirnov Z		,742
Asymp. Sig. (2-tailed)		,641
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi sebesar $0.641 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, maka layak dilakukan uji selanjutnya

b. Pengujian Linearitas

Uji linearitas adalah untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, arti linear seperti hubungan garis lurus.

Dasar pengambilan keputusan : jika nilai *signifikansi deviation from linearity* > 0.05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai *signifikansi deviation from linearity* < 0.05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4

Hasil Uji Linear

ANOVA Table							
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
kepuasan * kualitas	Between Groups	(Combined)	382,533	13	29,426	2,655	,034
		Linearity	273,887	1	273,887	24,712	,000
		Deviation from Linearity	108,647	12	9,054	,817	,633
	Within Groups		177,333	16	11,083		
	Total		559,867	29			

Dapat kita lihat pada tabel 4.4 berdasarkan hasil uji linearitas diketahui nilai *signifikansi deviation from linearity* sebesar $0.663 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kepuasan jamaah terhadap kualitas layanan.

c. Uji Hipotesis

a) Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun syarat uji regresi linear

seederhana yaitu valid dan reliabel kemudian normal dan linear. Adapun pengujian linear sederhana dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5

Hasil Uji Regresi Linear sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	32,871	10,611		3,098	,004
	kualitas layanan	,609	,118	,699	5,178	,000

a. Dependent Variable: kepuasan jama'ah

Dari tabel 4.3 tersebut diketahui constant (a) sebesar 31,871 sedangkan nilai kualitas layanan (b/ koefisien regresi) sebesar 0,609 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 32,871 + 0,609X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- 1) Konstanta sebesar 32,871, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan jama'ah adalah sebesar 32,871.
- 2) Koefisien regresi X sebesar 0,609 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas layanan, maka nilai partisipasi bertambah

sebesar 0,609. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

b) Uji Product Moment

Pada tahapan ini peneliti menguji hipotesis dengan teknik analisis korelasi *product moment* dengan menggunakan *software* SPSS 16.0. Hasil hipotesis ini dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6

Hasil Uji Hipotesis Korelasi

Correlations			
		kualitas layanan	kepuasan jama'ah
kualitas layanan	Pearson Correlation	1	,699**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	30	30
kepuasan jama'ah	Pearson Correlation	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Berdasarkan tabel 4.6 dapat di maknai bahwa kualitas layanan dan kepuasan jama'ah pada uji *korelasi product moment* sebesar 0,699 dengan taraf signifikasi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Karena nilai r-hitung sebesar 0,699 lebih dari r-tabel sebesar 0,374 atau nilai $p < 0,05$ maka secara statistik dikatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan jam'ah. Dengan demikian, H_a yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah pada kelompok Bimbingan

Manasik Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kota Bengkulu diterima dan H_0 yang menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah pada kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kota Bengkulu di tolak.

Analisis selanjutnya yaitu menentukan besarnya sumbangan (koefisien determinasi) variabel X dengan variabel Y dengan rumus

$$K_p = r^2 \times 100\%$$

$$K_p = (0.699)^2 \times 100\%$$

$$= 0.4886 \times 100\%$$

$$= 48,86\%$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah sebesar 48,86% sedangkan sisanya 51,14% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan pedoman untuk memberikan koefisien korelasi maka pada hasil yang di dapatkan sebesar 48,86% maka dapat disimpulkan bahwa korelasinya Cukup.

D. Pembahasan

1) Kualitas Layanan Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya pada 30 responden jam'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-

raudhah Kota Bengkulu kualitas layanan yang dilakukan pihak KBIH Ar-Raudhah terdapat 23% responden menjawab kualitas layanan rendah, 60% responden menjawab kualitas layanan yang dilakukan KBIH Ar-Raudhah sedang, dan 17% responden menjawab kualitas layanan KBIH Ar-Raudhah tinggi.

Hal ini berdasarkan teori Menurut Nasution "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan"⁴⁹ Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution menyatakan; Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

Tjiptono menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

⁴⁹ M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) hal 49

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

2) Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji Ar-Raudhah Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya pada 30 responden jama'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kota Bengkulu 17% responden menjawab sangat tidak puas terhadap layanan KBIH Ar-Raudhah, 56% menjawab puas terhadap layanan KBIH Ar-Raudhah, dan 27% menjawab sangat puas terhadap layanan KBIH Ar-Raudhah

Hal ini berdasarkan teori Menurut Oliver yang dikutip oleh J Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya⁵⁰. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Jadi tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai

⁵⁰ J.Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar* (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2001) Cet. 2 Hal 233

dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitiv terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

3) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu

Kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan bantuan komputer SPSS 16.0 *for windows* bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah sebesar 48,86% sedangkan sisanya 51,14% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis diperoleh signifikansi sebesar $= 0,000$ ($p < 0,05$) artinya ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah. Berdasarkan nilai r : diketahui r hitung $0,699 < r$ tabel $0,374$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel (Y) oleh karena itu hipotesis H_a diterima.

Berdasarkan uji coefisient di dapat nilai sig sebesar 0,000 pada taraf signifikansi 5% yang berarti nilai $Sig < 0,05$ maka dapat disimpulkan bawa H_a

diterima dan H_0 di tolak karena adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah memiliki pengaruh sebesar 48,86%.

Tidak ada gunanya menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas kalau tidak dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. mempertahankan pelanggan berarti mengharapkan pelanggan melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama akan muncul dikemudian hari. Jika dilihat dari frekuensi pembelian, produk dan jasa yang dibutuhkan konsumen banyak yang dibeli sekali saja (*one-time purchased product*), dibeli beberapa kali saja tapi jarang (*infrequently purchased product*), dan sering dibeli (*frequently purchased product*).⁵¹

Konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan adalah pelanggan dalam arti sebenarnya. Untuk menciptakan pembelian ulang sudah barang tentu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan factor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan oleh pelanggan.

⁵¹ Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta ; Ekonesia,2001) cat 1 hal 77

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa tingkat kualitas layanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu rata-rata sebesar 60%. Tingkat kepuasan jama'ah Bimbingan Manasik Haji di KBIH Ar-raudhah Kota Bengkulu rata-rata sebesar 56%. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah. Hal tersebut dibuktikan dengan terpenuhinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan jama'ah bimbingan manasik Haji di KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu. Maka dari itu semakin baik kualitas layanan semakin baik juga tingkat kepuasan konsumen. Koefisien determinasi variabel kualitas layanan dengan kepuasan jama'ah adalah sebesar 48,86%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah adalah sebesar 48,86%, sedangkan 51,14% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas layanan terhadap kepuasan jama'ah bimbingan manasik haji (studi kasus KBIH A-Raudhah Kota Bengkulu, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukkan untuk pihak-pihak terkait..

1. Bagi lembaga Kelompok Bimbingan Manasik Haji, tingkatkan kualitas layanan 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.
2. Bagi calon Jamaah Haji dan Umrah, perlu ketelitian, kecermatan, kehati-hatian dan selalu bijak mempertimbangkan tempat Manasik yang yang terpercaya untuk dijadikan tempat pelatihan manasik haji sebelum berangkat haji.
3. Bagi penelitian lanjutan, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Bimbingan Manasik Haji di lembaga lainnya..

DAFTAR PUSTAKA

Amy Afdhita, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah*”
<http://repositori.umsu.ac.id/xmlui/handle/123456789/14674> pada tanggal 10 februari
2020 jam 20.00

Al Mahalliy Jalaludin Imam dan Imam Jalaludin As Suyuthi, *Tafsir Jalain*, PT. CV

Sinar Baru

A Paul Samuelson. 2002, *Makro Ekonomi* , Jakarta: Erlangga.

Arikunto Suharni, 1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi
IV*, Jakarta: Rineka Cipta

A Valarie Parasuraman, 2001, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press

Azwar Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas*.2009. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

C Stemvelt Robert. 2004, *Reception Of Servis Quality* di terjemahkan oleh Purwoko.

Allyn and bacon. Massachusetts.

C.Z, Yong Yun y.w Loh L. 2003, *The Quest Of Global Quality*, Jakarta: Pustaka
Delapratasa.

Departemen Agama RI. 2005, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Jakarta: CV Diponegoro.

Gunawan Ce. 2020, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data
Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish

Jazuli Imam. 2017 *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Kaertono Ahmad, 2016, *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji
Menurut Empat Mazhab* , Jakarta: Pustaka Cendekia muda.

Keller & Kotler, K.L. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, Edisi 13. Jilid

2

Maksum Ali, 2012, *Metodologi penelitian dalam olahraga*. Surabaya: Unesa University Press.

Nasution Nur M, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

R Kriyantono , 2006, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta:PT.Kencana Perdana,

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung:Alfabeta

Sulaiman Rasjid. 2013, *Fiqh Islam (Hukum Fiqh Lengkap)*, Bandung:sinar Baru Algensindo.

Supranto. J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar* Jakarta:P T Rineka Cipta.

S Siregar, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif* , Jakarta:Pt Fajar Interpretama Mandiri.

Syarifuddin Amir. 2010, *Garis-garis Besar Fiqh*, Jakarta: Prenada Media Groub.

Tjiptono Fandy. 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta:andi, Ed. 5*

Valerie Parasuraman A, 2001, *Delivering Quality Service*, New York:The free press, diterjemahkan oleh sutanto

Vincent Gaspersz, 2002 *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia.

Yamit Zulian. 2010, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Yogyakarta:ekonisia, cet

5