

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
MALANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**M. FAJAR SEPTIANNOOR Z**

**NIM: 10510105**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
MALANG**

**SKRIPSI**

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi  
Program Sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Negeri (UIN)  
Maulana Malik Ibrahim  
Malang



**Oleh:**

**M. FAJAR SEPTIANNOOR Z**

**NIM: 10510105**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh:

**M. FAJAR SEPTIANNOOR Z**

NIM: 10510105

Telah Disetujui 3 juli 2014  
Dosen Pembimbing,

**Irmayanti Hasan ST., MM**  
NIP. 19720212 200312 1 003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M. EI**  
NIP. 19750707 200501 1 005

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA**  
**MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh:

**M. FAJAR SEPTIANNOOR Z**

NIM: 10510105

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu  
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada 11 Juli 2014

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Penguji I (Pembimbing)

**Irmayanti Hasan ST., MM**

NIP: 19770506 200312 2 001

(                    )

2. Penguji II

**Dr. H. Masyhuri, Ir, Mp**

(                    )

3. Penguji III

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M. EI**

NIP. 19750707 200501 1 005

(                    )

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M. EI**

NIP. 19750707 200501 1 005

## MOTTO

خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ وَمَا

surah : Adz-Dzaariyat Ayat : 56

*“wamaa khalaqtu aljinna waal-insa illaa liya'buduuni”*

“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka beribadah kepada-Ku”

Saya menyadari tugas saya hidup didunia ini hanyalah untuk beribadah kepada Robb pencipta alam semesta.

“Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanya untuk Allah” minimal 5 kali dalam sehari di ucapkan. Dan dilakukan setiap saat, karena nilai ibadah tidak hanya saya jadikan sebagai ritual agama tetapi juga disetiap pekerjaan, mencari nafkah, bersosialisasi, belajar dan lain sebagainya akan saya lakukan dengan niat untuk

**MENDEKATKAN DIRI KEPADA ALLAH**

**SUBHANALLAHU WA TA'ALLA...**

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN:*

*ALLAH SWT YANG SELALU MEMBERIKAN ROHMAT DAN RIDHO-NYA  
DALAM MEMUDAHKAN PROSES THOLABUL 'ILMI*

*MAMA & AYAH YANG KASIH SAYANGNYA TAK PERNAH PUTUS DAN  
SELALU IKHLAS*

*SAHABAT- SAHABAT YANG MENGAJARKAN BANYAK ARTI DALAM  
KEHIDUPAN*

*SPECIAL PERSON WHO GIVES THE SPIRIT IN THE SOUL*

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Fajar Septiannoor Z  
NIM :10510105  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

Adalah hasil karya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain. Bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 11 Juli 2014  
Hormat Saya,

M. Fajar Septiannoor Z  
NIM: 10510105

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Malang Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammahd SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al- Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi nini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si., para pembantu Rektor dan seluruh jajarannya.
2. Bpk. Dr. H. Salim Al Idrus MM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bpk. Dr. H. Misbahul Munir Lc., M.Ei selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Bpk. Dr. H. Misbahul Munir Lc., M.Ei selaku dosen pembimbing akademik S1 penulis.
5. Ibu Irmayanti Hasan ST., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bpk Dr. H. Masyhuri, Ir, Mp selaku dosen penguji yang memberikan banyak masukan demi kesempurnaan skripsi ini.



7. Bapak- Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
8. Kedua orang tua, kakak, guru, sahabat dan seluruh keluarga yang telah senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moral dan spiritual.
9. Bapak Dr. H. Rohmad Msd., MM Selaku Kepala Kantor KEMENAG kota Malang.
10. Bapak Amsiyono, SH., S.Ag., M.Sy selaku Kabag Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
11. Teman- teman fakultas ekonomi angkatan tahun 2010 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
12. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang bias disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal 'Alamin....

Malang, 11 Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Batasan Masalah.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pelayanan.....	11
2.2.2. Pelayanan Prima.....	12
2.2.3. Standar Pelayanan.....	13
2.2.4. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan..	15
2.2.5. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan.....	17
2.2.6. Kualitas Layanan.....	19
2.2.7. Ekspektasi Pelanggan.....	20
2.2.8. Persepsi Pelanggan.....	23
2.2.9. Pengukuran Kualitas Layanan.....	24
2.2.10. Kerangka Berfikir.....	33
2.2.11. Hipotesis.....	34
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	

3.1. Lokasi penelitian.....	35
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
3.2.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2.2. Pendekatan Penelitian.....	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.7. Pengujian Instrumen.....	43
3.7.1. Uji Validitas.....	43
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	44
3.8. Analisis Data.....	44
3.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.8.2. Uji Asumsi Klasik Persamaan Regresi.....	45
3.8.3. Uji Normalitas.....	45
3.8.4. Uji Autokorelasi.....	46
3.8.5. Uji Heterokedastisitas.....	46
3.8.6. Uji Multikolinieritas.....	47
3.8.7. Uji F.....	48
3.8.8. Uji t.....	49

#### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

4.1. Paparan Data Hasil Penelitian.....	50
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.2. Visi.....	50
4.1.3. Misi.....	51
4.1.4. Struktur Organisasi.....	52
4.2. Hasil Analisis Deskriptif.....	53
4.2.1. Deskriptif Karakteristik Responden Penelitian.....	53
4.2.2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	55
4.2.2.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Shiddiq</i> (X1).....	56
4.2.2.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Amanah</i> (X2).....	56
4.2.2.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Fathonah</i> (X3).....	57
4.2.2.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Tabligh</i> (X4).....	57
4.2.2.5. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i> (X5).....	58
4.2.2.6. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Empaty</i> (X6).....	58
4.2.2.7. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Calon Jemaah Haji.....	59
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3.1. Uji Normalitas.....	60
4.3.2. Uji Autokorelasi.....	60
4.3.3. Uji Heterokedastisitas.....	61
4.3.4. Uji Multikolinieritas.....	61
4.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62

4.5. Analisis Hipotesis.....	66
4.5.1. Uji F.....	66
4.5.2. Uji t.....	67
4.5.3. Koefisien Determinasi.....	69
4.6. Pembahasan.....	70
4.6.1. Pengaruh <i>Shiddiq</i> Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji	70
4.6.2. Pengaruh <i>Amanah</i> Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji	72
4.6.3. Pengaruh <i>Fathonah</i> Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji	75
4.6.4. Pengaruh <i>Tabligh</i> Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji	78
4.6.5. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji	80
4.6.6. Pengaruh <i>Empaty</i> Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji	82
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran.....	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Determinan Ekspektasi Pelanggan.....	21
Gambar 2.2 Kerangka berfikir.....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Konsep, variabel, indikator, item, dan skala.....	41
Tabel 4.1 Komposisi Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2 Komposisi Usia Responden.....	54
Tabel 4.3 Komposisi Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Shiddiq</i> (X1).....	56
Tabel 4.5 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Amanah</i> (X2).....	56
Tabel 4.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Fathonah</i> (X3).....	57
Tabel 4.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Tabligh</i> (X4).....	57
Tabel 4.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i> (X5).....	58
Tabel 4.9 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Empaty</i> (X6).....	58
Tabel 4.10 Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan(Y).....	59
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	60
Tabel 4.13 Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.15 Regresi linear berganda.....	63
Tabel 4.16 Rekapitulasi hasil Uji F.....	66
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	69

## ABSTRAK

M. Fajar Septianoor Z. 2014, SKRIPSI. Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Malang”

Pembimbing : Irmayanti Hasan ST., MM

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Calon Jemaah Haji

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah perlu menyadari fungsi sosial yang mereka emban dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta betapa penting dan strategisnya peran mereka sebagai aparatur Negara yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan calon jemaah haji. Sehingga dari latar belakang di atas maka penulis mengambil tema penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Malang Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dimana tujuannya adalah untuk menggambarkan secara sistematis dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepuasan calon jemaah haji. Subjek yang diteliti sebanyak 145 responden, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data diolah melalui alat hitung SPSS 16.0 dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat dua variabel yang tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan yaitu *amanah* dan *fathonah*. Kedua variabel ini memiliki masalah dari faktor internal. Variabel *Amanah* ini adalah menurunnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan akibat dari pemotongan kuota keberangkatan dari tahun 2013 hingga tahun 2016 sebesar 20 persen. Sedangkan variabel *fathonah* merupakan faktor dari calon jemaah haji yang mengalami kesulitan dan kebingungan saat berkomunikasi dengan pegawai terutama pada siswa PKL, Sedangkan *tangibles* memberikan pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan calon jemaah haji. Hal ini didukung dengan memberikan fasilitas yang nyaman untuk calon jemaah haji yang akan mendaftar agar tidak bosan menunggu pembuatan SPPH. Atau dengan mempercepat sistem pendaftaran yang ada dengan lebih modern agar lebih efisien waktu dalam segala hal.

## ABSTRACT

Fajar M. Septianoor Z. 2014, Thesis. The title "The Service Quality Effect Satisfaction Prospective Pilgrims Against The Ministry of Religious Affairs Office in Malang"

Lector: IrmayantiHasan ST., MM

Keywords: Quality of Service, Satisfaction Prospective Pilgrims

State is obliged to serve all citizens and residents to meet their basic needs and rights within the framework of public service that is mandated by the Constitution of the Republic of Indonesia Year 1945. Therefore in the public service to the community.governments need to be aware that they entailed social functions in order to meet the needs and improve the welfare of the community, as well as its strategic importance and their role as officers of the State, which indirectly affect the development and progress of society. Islam teaches that the concept of providing services of the business carried on either in the form of goods or services do not provide bad or not qualified, but qualified to others. The purpose of this study was to determine the effect of service quality that is partially or simultaneously to the satisfaction of prospective pilgrims. So from the above background, the author takes the theme of research entitled "Effect of service quality on satisfaction prospective pilgrims Malang Office of Religious Affairs Hajj and Umrah Operation Section".

This study used a descriptive quantitative approach where the goal is to systematically describe the dimensions of service quality affects the satisfaction of prospective pilgrims. Subjects examined as many as 145 respondents, data collection using questionnaires and interviews. Analysis of the data processed by means of SPSS 16.0 calculated using multiple linear regression analysis.

The study results showed that There are two variables that are not significant to the quality of service that is trustworthy and fathanah. Both of these variables have a problem of internal factors. Variable Amanah is declining public confidence to use the service as a result of the departure of quota cuts from 2013 through 2016 by 20 percent. While fathanah variable is a factor of prospective pilgrims who have difficulty and confusion when communicating with employees primarily on student street vendors, while tangibles provide the highest influence on satisfaction prospective pilgrims. This is supported by providing a convenient facility for prospective pilgrims who will register to not get bored waiting for the manufacture of SPPH. Or by accelerating the existing registration system with a more modern time to be more efficient in every way.



## مستخلص البحث

محمد فجرزيفتيانور ز . الساع 2014، البحث. العنوان "الأثر جودة الخدمة رضا الحجاج المحتملين ضد وزارة الشؤون الدينية في مكتب مالانج "

المشرفقا.: إيرميانتي حسن الماجستير

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، رضا الحجاج المحتملين

الدولة تلتزم لخدمة جميع المواطنين والمقيمين لتلبية احتياجاتهم الأساسية والحقوق في إطار الخدمة العامة التي يتم بتكليف من دستور جمهورية إندونيسيا سنة 1945. لذلك في الخدمة العامة للمجتمع. تحتاج الحكومات إلى أن تدرك أنها تنطوي على الوظائف الاجتماعية من أجل تلبية احتياجات وتحسين رفاه المجتمع، فضلا عن أهميتها الاستراتيجية ودورها كضباط للدولة، والتي تؤثر بشكل غير مباشر على تنمية وتقدم المجتمع. يعلم الإسلام أن مفهوم تقديم الخدمات للأعمال التي تقوم على إما في شكل سلع أو خدمات لا توفر سيئة أو غير مؤهلة، ولكن المؤهلين للآخرين. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمة وهذا هو جزئيا أو في وقت واحد بما يرضي الحجاج المحتملين. حتى من الخلفية أعلاه، ويأخذ المؤلف موضوع بحث بعنوان "تأثير جودة الخدمة على رضا الحجاج المحتملين مكتب مالانج الشؤون الدينية الحج والعمرة القسم عملية."

وهذه الدراسة تستخدم المنهج الوصفي الكمي حيث كان الهدف هو وصف منهجي أبعاد جودة الخدمة يؤثر على رضا الحجاج المحتملين. فحص المواد ما يصل الى 145 المستطلعين، وجمع البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات. تحليل البيانات التي تتم معالجتها عن طريق SPSS 16.0 حسابها باستخدام متعددة تحليل الانحدار الخطي .

النتائج الدراسة أظهرت أن هناك نوعان من المتغيرات التي ليست كبيرة لنوعية الخدمة التي هي جديرة بالثقة و فطنة . كل من هذه المتغيرات لديك مشكلة من العوامل الداخلية. أمانة متغير وتراجع الثقة العامة في استخدام الخدمة نتيجة لرحيل خفض الحصص من عام 2013 حتى عام 2016 بنسبة 20 في المئة. بينما متغير فطنة هو عامل الحجاج المحتملين الذين لديهم صعوبة والارتباك عند التواصل مع الموظفين في المقام الأول على الباعة الجائلين طالب، في حين توفر الملموسات أعلى تأثير على رضا الحجاج المحتملين. ويدعم هذا من خلال توفير تسهيلات مريحة للحجاج المحتملين الذين سوف تسجل للا تشعر بالملل في انتظار لتصنيع. SPPH أو من خلال تسريع نظام التسجيل الحالي مع الوقت أكثر حداثة لتكون أكثر كفاءة في كل شيء