

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.