

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN JAMAAH KELOMPOK BIMBINGAN  
IBADAH HAJI (KBIH) ARWANIYYAH KUDUS TAHUN 2017**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

**Oleh:**

**YULIA VITASARI**

**1401036054**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2018**





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (Kampus III) Ngaliyan Semarang 50185 Telp (024) 7606405

NOTA PEMBIMBING

Lamp :5 (lima) eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas  
Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap naskah skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : YULIA VITA SARI

NIM : 1401036054

Fak/Jur : Dakwah Dan Komunikasi/ MD

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017**

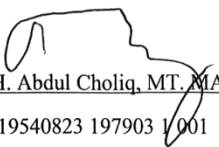
Dengan ini kami menyetujui dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 02 Maret 2018

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi

  
Dr. H. Abdul Choliq, MT, MA

NIP.19540823 197903 1 001

Bidang Metodologi dan Tatatulis

  
Saerozi, S.Ag., M.Pd

NIP. 19710605 199803 1 004



# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ARWANIYYAH KUDUS TAHUN 2017

Disusun Oleh:

YULIA VITASARI

1401036054

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 19 April 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

Dr. H. Najahan Musyafak, M.A

NIP.19701020 199503 1 001

Penguji III

Drs. H. M. Mudhofi., M.Ag

NIP. 19690830 199803 1 001

Pembimbing I

Dr. H. Abdul Cholic, M.T., M.Ag

NIP. 19540823 197903 1 001

Sekretaris/Penguji II

Saerozi, S.Ag., M.Pd

NIP.19710605 199803 1 004

Penguji IV

Dr. Hatta Abdul Malik, S.Sos.I., M.Si

NIP. 19800311 200710 1 001

Pembimbing II

Saerozi, S.Ag., M.Pd

NIP.19710605 199803 1 004



Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada tanggal, 3 Mei 2018

Dr. H. Awaludin Vimay, Lc., M.Ag.

NIP.19610727 200003 1 001



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian maupun yang belum tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.



Semarang, 02 Maret 2018

**YULIA VITASARI**

NIM. 1401036054





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya kepada peneliti sehingga karya ilmiah yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017* dapat terselesaikan walaupun setelah melalui beberapa hambatan dan rintangan. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya dari zaman kebodohan sampai pada zaman terangnya kebenaran dan ilmu pengetahuan.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penelitian selama proses penulisan skripsi ini. Untuk itu, di dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhibbin, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Awaluddin Pimay, Lc., M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Saerozi, S.Ag, M.Pd., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Dedy Susanto, M.Si., Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi berjalan dengan lancar.

4. Dr. H. Abdul Choliq, MT., M.Ag, pembimbing I dan Saerozi, S.Ag, M.Pd., pembimbing II yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah banyak membekali peneliti dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
6. KH. Mc. Ulinuha Arwani pimpinan KBIH Arwaniyyah Kudus dan H. M. Rif'an selaku sekretaris yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian dan membantu dalam pengumpulan data, sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
7. Para Responden, yaitu para jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus yang telah membantu melengkapi data penelitian, terima kasih peneliti sampaikan.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada mereka semua tidak ada sesuatu yang dapat peneliti berikan sebagai imbalan, kecuali do'a. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Dalam penyelesaian karya ilmiah ini peneliti telah mencurahkan segenap usaha yang maksimal dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Baik dai segi isi dan maupun

tulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan segala kekurangan milik kita semua.

Semarang, 02 Maret 2018

Penulis

**YULIA VITASARI**  
**1401036054**



## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim..

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Dengan ini saya persembahkan karya skripsi ini kepada:

1. Ayahanda saya tercinta, Bapak Zuhri yang selama ini telah mencurahkan segala kerja keras, selalu memberikan dukungan dan kasih sayangnya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
2. Ibunda tercinta, Ibu Sunarti yang selama ini tak henti-hentinya mendo'akan saya dan memotivasi saya untuk terus tetap berjuang, sehingga saya dapat berhasil seperti saat ini.
3. Saudara laki-laki saya, yaitu Mas Budiono yang selama ini telah sepenuh hati mendukung pendidikan saya.
4. Pakdhe dan Mamak saya, yaitu Bapak Kusri dan Ibu Maseni yang selalu memberikan nasehat terbaik untuk saya.
5. Sahabat setiaku, kak Minanur Rohman, kak Suwarno, kak Masruhan dan mbak Yuli Susiana yang telah memberikan semangat agar terus berjuang dan meluangkan waktunya untuk membimbingku sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan.
6. Sahabatku Icha, Menik, Naya, Ely, Cakbun, Huda, Ma'shum, Joko, dan Andi, yang selalu ada dalam suka maupun duka dan selalu memberikan dukungan kepada saya.

7. Sahabatku tercinta, Afrohah Ira Arianti yang selalu setia menemani saya saat penelitian, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Keluarga besar IKANAWA, Kos Biru Muda, TPQ Baitul Muttaqin Semarang dan ALAMYARO, Icha, May, Ariska, Nia, Ladhul, Najib, dan Ruston, terima kasih telah menjadi sahabat tergoxil dan sahabat berjuang bersama.
9. Teman-teman PPL Kemenag Semarang, Dina, Syarifah, dan Intan, yang selalu bersedia memberikan saran, mendo'akan, dan mendukung saya.
10. Sahabat-sahabat KKN Posko 31 Ds. Pundenarum Kec. Karangawen, Kab. Demak, terima kasih karena kalian istimewa.
11. Teman terdekat saya, mbak Baety yang selalu memberikan nasehat dan bimbingannya.
12. Teman-teman seperjuangan di UIN Walisongo Semarang angkatan 2014, khususnya kepada teman-teman MD B 2014, terima kasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti dan terima kasih atas do'a dan semangat.

## MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظًا  
الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا<sup>ط</sup> مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Qs. Ali-Imran: 159) (Thalib, 2012: 84).





## ABSTRAK

**Yulia Vita Sari (NIM 1401036054), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017.** Ibadah haji merupakan ibadah yang amat dirindukan umat islam, ibadah haji diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah mengalami kompleksitas, sehingga pemerintah kurang siap dalam hal pemberian pelayanan dan bimbingan, hal ini membuka peluang munculnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Dalam perkembangan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), jumlah KBIH terus bertambah secara pesat. Banyaknya KBIH yang berdiri di Indonesia maka persaingannya akan semakin ketat, sehingga dibutuhkan berbagai strategi untuk bisa berkembang dan memperoleh jamaah. Salah satu strategi yang perlu diperhatikan adalah mengenai pelayanan, karena dengan pelayanan yang berkualitas maka jamaah akan menjadi puas dan menetapkan bimbingan di KBIH tersebut. KBIH Arwaniyyah Kudus merupakan KBIH yang sudah lama berdiri, yaitu dari tahun 1996 dan masih tetap beroperasi sampai sekarang dengan jumlah jamaah yang cukup banyak, maka dari itu menarik untuk meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah pada KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017, untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini menggunakan survai lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017 yang berjumlah 515 jamaah. Sampel yang digunakan adalah dengan *random sampling*. Metode penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat ketelitian 0,1 dari jumlah populasi diperoleh sampel 84 jamaah. Variabel X penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator penelitian *tangible* (kemampuan fisik), *reliability* (kehandalan),

*responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) dan Variabel Y penelitian ini adalah kepuasan jamaah dengan indikator penelitian kualitas produk layanan, kualitas pelayanan, emosional, harga bimbingan, dan biaya yang di keluarkan jamaah.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 72,18 yaitu pada interval 64-84 dan kepuasan jamaah juga termasuk dalam kategori amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 50,67, yaitu pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah sebesar 53,9% dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. variabel lain lebih dominan sehingga menjadi menarik untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah, KBIH.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Tinjauan Pustaka .....	12

BAB II	: LANDASAN TEORI .....	17
	A. Kualitas Pelayanan .....	17
	B. Kepuasan Jamaah .....	27
	C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) .....	31
	D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah .....	37
	E. Hipotesis .....	40
BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN.....	41
	A. Jenis Penelitian dan Penggalian Data .....	41
	B. Definisi Operasional .....	43
	C. Populasi dan Sampel.....	44
	D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	46
	E. Validitas, Reliabilitas, dan Pengukuran.....	49
	F. Teknik Analisis Data .....	51
	1. Analisis Pendahuluan.....	51
	2. Analisis Uji Hipotesis .....	54
	3. Pembahasan .....	57
BAB IV	: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	59
	A. Sejarah KBIH Arwaniyyah Kudus .....	59
	B. Dasar Penyelenggaraan Bimbingan .....	62
	C. Visi, Misi, dan Tujuan .....	63
	D. Struktur Organisasi .....	64
	E. Program Kerja KBIH Arwaniyyah Kudus.....	65
	F. Pembimbingan dan Pendampingan Ibadah Haji.....	71
	G. Pemeliharaan Kemabruran Haji .....	89

	H. Perkembangan Jamaah Bimbingan Ibadah Haji KBIH Arwaniyyah Kudus .....	89
	I. Standar Pelayanan KBIH Arwaniyyah Kudus.....	93
BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	95
	A. Deskripsi Responden .....	95
	1. Jenis Kelamin .....	95
	2. Usia Responden.....	96
	3. Pekerjaan Responden .....	98
	4. Pendidikan Responden .....	101
	B. Validitas dan Reliabilitas.....	102
	C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	106
	1. Kualitas pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017.....	109
	2. Tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 .....	110
	D. Uji Homogenitas.....	111
	E. Uji Normalitas .....	112
	F. Analisis Uji Hipotesis.....	116
	1. Analisis Regresi Sederhana.....	116
	2. Uji T (Uji Parsial/Korelasi) .....	118
	3. Uji F ( Uji Simultan) .....	119
	4. Uji Koefisien Determinasi.....	120
	G. Pembahasan .....	122

BAB VI : PENUTUP .....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	127
C. Penutup.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel, Indikator dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah .....	47
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	51
Tabel 4.1	Program Tahunan KBIH Arwaniyyah tahun 1438 H/ 2017 M.....	66
Tabel 4.2	Mekanisme Pembagian Kerja Karu dan Karom.....	76
Tabel 4.3	Jadwal Pembimbingan Manasik KBIH Arwaniyyah Kudus Tahun 1438 H/2017 M .....	78
Tabel 4.4	Prosentase Pendaftar KBIH Arwaniyyah Kudus .....	90
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	95
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	97
Tabel 5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	99
Tabel 5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	101
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	103
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	106
Tabel 5.7	Data Hasil Angket.....	107
Tabel 5.8	Deskripsi Kualitas Pelayanan (X).....	109

Tabel 5.9	Kategori Skor Kualitas Pelayanan .....	109
Tabel 5.10	Deskripsi Kepuasan Jamaah (Y) .....	110
Tabel 5.11	Kategori Skor Kepuasan Jamaah .....	111
Tabel 5.12	Uji Homogenitas .....	111
Tabel 5.13	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	115
Tabel 5.14	Uji Regresi Sederhana.....	117
Tabel 5.15	Uji Parsial.....	118
Tabel 5.16	Uji Simultan .....	120
Tabel 5.17	Uji Koefisien Determinasi.....	121



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1	Diagram Jenis Kelamin .....	96
Gambar 5.2	Diagram Usia.....	98
Gambar 5.3	Diagram Pekerjaan .....	100
Gambar 5.4	Diagram Pendidikan .....	102
Gambar 5.5	Histogram Uji Normalitas .....	113
Gambar 5.6	Normal P-P Plot Regression.....	114



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1      Kuesioner atau Angket

Lampiran 2      Dokumen Penelitian

RIWAYAT HIDUP



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Ibadah haji merupakan ibadah yang amat dirindukan oleh setiap umat islam, bahkan orang yang telah menunaikan haji berkali-kali sekalipun. Antusias masyarakat untuk berhaji sangatlah tinggi, sehingga pemerintah berinisiatif untuk melakukan penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, Keamanan, dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh calon jamaah haji. Penyelenggaraan Ibadah haji merupakan tugas nasional karena menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen dan sistem yang baik agar tertib dan lancar (Supriyadi, 2011: 3). Oleh karena itu, ibadah haji merupakan kegiatan yang penting yang memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus

masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan-pelayanan yang akan diberikan pada calon jamaah haji.

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji oleh pemerintah cenderung mengalami kompleksitas penyelenggaraan ibadah haji terkait dengan calon jamaah haji yang baru berhaji dan memiliki karakteristik yang beragam. Lebih dari itu, kompleksitas penyelenggaraan ibadah haji menyangkut prosesi haji yang berdurasi panjang dan berada di negara lain dengan regulasi yang berbeda (<https://www.kemenag.go.id/>: 2017). Ditambah pemerintah dihadapkan pada ledakan jumlah calon jamaah haji yang semakin lama semakin kritis terhadap proses penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah kurang siap memberikan bimbingan dan pelayanan optimal bagi semua calon jamaah haji (Kustini, 2007:2). Melihat kompleksitas perjalanan haji termasuk kemungkinan berbagai resiko yang mungkin terjadi selama berhaji muncullah badan-badan penyedia jasa (Syaukani, 2011: xiv). Dan dampak dari hal ini kemudian membuka peluang hadirnya intstitusi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) (Kustini, 2007: 2). Oleh karena itu, pemerintah tidak bisa mengelola tugas nasional ini sendiri, dan harus menggandeng masyarakat, termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Menteri Agama Lukman Hakim menuturkan pemerintah lebih fokus pada penyelenggaraan Ibadah haji saja, sedangkan KBIH mampu

melihatkan eksistensi tidak hanya mengisi sisi-sisi peribadatnya, akan tetapi mampu memberikan pembinaan dan mampu memfasilitasi calon jamaah haji. Dengan adanya KBIH diharapkan dapat menginformasikan kepada calon jamaah haji sehingga mereka memahami kendala yang dialami pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji (<https://www.kemenag.go.id/>: 2017).

Dalam perkembangan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang semula sebagai wadah yang longgar dan informal kini telah menjadi entitas organisasi formal yang tumbuh secara cepat di masyarakat. Jumlah KBIH terus bertambah secara pesat dalam beberapa tahun terakhir. Dalam dunia usaha, suatu hal yang tak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antar satu lembaga bimbingan ibadah haji dengan lembaga bimbingan ibadah haji lainnya akan memunculkan semangat untuk saling berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Di sisi lain untuk memenangkan suatu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran. Keberhasilan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dilihat dari seberapa besar minat calon jamaah yang

mendaftar pada lembaga jasa khususnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Meningkatnya suatu prosentase pendaftaran haji menjadikan bukti bahwa kepercayaan masyarakat semakin tinggi. Kenaikan pendaftaran haji dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pendaftar. Kualitas pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hak mutlak untuk dipenuhi oleh lembaga. Oleh karena itu perlu menggunakan cara untuk mewujudkannya melalui *win win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan (Rahmayanty, 2013: 6). Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jamaah yang akan melaksanakan haji (Syaukani, 2011: 3).

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang baik pula. Dengan pelayanan yang baik akan memberi peluang bagi perusahaan dalam upaya menarik perhatian konsumen (Tjiptono, 2006: 51). Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi para jamaah. Hal ini akan menciptakan loyalitas terhadap biro perjalanan ibadah haji yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan harapan jamaah, maka



kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan jamaah, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen merupakan konstruksi intervensi utama di bidang jasa pemasaran karena mengarah pada pengembangan loyalitas konsumen atau *'re-patronisation* dari suatu produk atau jasa (Tunnufus, 2012: 1). Oleh karena itu petugas harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang bermutu, dan pelayanan yang baik. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting (Supranto, 2011: 23). Provider harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada, karena kualitas pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan. Tujuan utama perusahaan adalah bukan untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermutu, melainkan menghasilkan pelanggan yang puas dan setia (Sugiarto, 2002: 4). Kepuasan pelanggan adalah kunci bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) agar tetap dapat bertahan,

bersaing, dan menguasai pasar. Kepuasan bagi pelanggan merupakan hal yang sangat penting sebab jika jamaah haji tidak puas dapat mempengaruhi jamaah yang lain (Hayati, 2018). Semua upaya yang dilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan unggul tidak ada artinya jika tidak berusaha untuk memuaskan (Gerson, 2002: 3). Maka setiap industri jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar mampu memunculkan kepuasan bagi pelanggan. Dengan harapan para pelanggan akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan atau industri jasa yang ada.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bermutu dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sistem, strategi, maupun manajemen yang ada dalam industri suatu usaha jasa.

Dari hasil pemaparan di atas, yang menjadi objek penelitian ini adalah KBIH Arwaniyyah Kudus. Berdasarkan Surat Keputusan Kantor Wilayah Jawa Tengah (Kanwil Jateng) Nomor 1346 Tahun 2015 tentang Perpanjangan Izin Operasional KBIH Arwaniyyah Kudus, maka KBIH Arwaniyyah Kudus merupakan lembaga penyelenggaraan jasa di bidang ibadah haji yang memberikan jasa layanan bimbingan bagi calon jamaah haji. Alasan peneliti memilih obyek ini selain karena penerapan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan, juga karena

banyaknya biro sejenis yang beroperasi di Kudus. Hal ini mengakibatkan persaingan dalam peningkatan kualitas produk layanan yang dihasilkan. KBIH Arwaniyyah Kudus memiliki keunikan tersendiri dalam hal pemasaran yang tidak dijumpai di KBIH-KBIH yang lain. KBIH Arwaniyyah tidak ada sistem pemasaran lewat pembagian brosur, pemasangan iklan, dan sebagainya, melainkan sistem pemasarannya secara tidak langsung di pasarkan oleh alumni jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus melalui informasi dari mulut ke mulut dan atas berkat jasa pendirinya yakni beliau KH. Ulinnuha Arwani menjadikan KBIH Arwaniyyah semakin dipercaya calon jamaah untuk menggunakan lembaga jasa pembimbingan haji, dan selain itu KBIH Arwaniyyah memiliki pembimbing haji yang profesional dalam bidangnya, dan diambil pembimbing yang pernah mukim di Makkah Madinah selama beberapa tahun, dan pembimbingannya dibimbing langsung oleh romo kyai, selain itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) juga memiliki petugas yang sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), dimana memiliki andil besar untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan. Selain itu, jamaah yang mendaftarkan bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah setelah selesai melaksanakan ibadah haji masih berlanjut hubungan fisik dan batin dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah

dengan dibentuknya Ikatan Haji Yayasan Arwaniyyah (IHYA), dan jamaah haji yang meninggal dunia dido'akan melalui istighosah akbar setiap pertemuan Ahad Pon, sehingga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah mampu melestarikan ikatan tidak hanya di dunia tetapi juga di akhirat (Harjono, 2018).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah berusaha memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam bimbingan ibadah haji. Pelayanan yang diberikan mampu membuat hati setiap jamaah yang menggunakan jasa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus puas, selain itu juga dari alumni jamaah menginformasikan tentang pelayanan yang telah diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah kepada sanak saudara bahkan orang lain yang mereka temui (Syukron, 2018). Pendaftar bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah tidak hanya calon jamaah yang berasal dari kudus, melainkan calon jamaah yang mendaftar dari luar kota kudus, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah tidak pernah melakukan pemasaran. Selain itu juga, biaya bimbingan haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus paling tinggi, tetapi calon jamaah yang akan mendaftar tidak keberatan untuk mendaftar bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus.

Berdasarkan hal ini, mampu meningkatkan kepercayaan calon jamaah yang mengakibatkan peningkatan prosentase jumlah jamaah.

Hal inilah yang menarik penulis untuk meneliti apa keistimewaan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus sehingga calon jamaah haji memiliki kepercayaan tinggi terhadap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus, dengan adanya penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus, maka hasil penelitian tersebut akan bisa menjadi tolak ukur pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus ketika akan melakukan pembenahan di tahun-tahun berikutnya. Hal ini menjadi alasan penulis melakukan penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus. Berangkat dari latar belakang tersebut, maka menjadi menarik untuk meneliti bagaimana **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut. Adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan kepada Jamaah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.

## **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi baik secara teoritik maupun secara praktis.

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan bidang keilmuan terkait dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jamaah. Berguna pula untuk mahasiswa dan umum, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus.

### 2. Secara Praktis

#### 1) Peneliti

Diharapkan dapat memperoleh wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berguna sebagai bentuk pembelajaran yang komprehensif dengan menggabungkan teori yang ada dengan peristiwa yang terjadi di lapangan. Selain itu, untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian akhir Program Sarjana Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang.

#### 2) Lembaga Jasa (KBIH)

Dapat dijadikan tolak ukur bagi KBIH Arwaniyyah Kudus dalam hal peningkatan kualitas

pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji agar lebih baik di masa mendatang.

3) Pihak lain

Diharapkan dapat memberikan informasi dan data kepustakaan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta menambah khasanah pemikiran bagi pembaca berkaitan dengan kualitas pelayanan yang di terapkan KBIH Arwaniyyah Kudus.

#### **D. TINJAUAN PUSTAKA**

Agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan validitasnya dan untuk menghindari unsur penjiplakan (plagiat), maka berikut peneliti paparkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Hasil penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Durrotun Nafisah yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang” pada tahun 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang, untuk mengetahui tingkat kepuasan orag tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan



pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang. Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan pendidikan sebesar 84,25 dikategorikan cukup baik, kepuasan orang tua siswa sebesar 90,7 dikategorikan cukup baik, dan kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa sebesar 73,5% dan sisanya 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain (Nafisah, 2017).

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Amalia Khoirun Nisa yaitu “Pengaruh Pelayanan Islami Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pasar Jerakah” pada tahun 2016. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pelanggan di Pasar Jerakah Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan terhadap minat pelanggan adalah positif, dengan variabel pelayanan sebesar 0,484. Sehingga pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk datang kembali ke Pasar Jerakah Semarang. Sedangkan pengaruh variabel lokasi terhadap minat pelanggan adalah positif, dengan koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,250, yang berarti lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk datang kembali ke Pasar Jerakah Semarang. Koefisiensi regresi sebesar 0,915 artinya pelayanan (X1) dan lokasi (X2)

mendekati 100% maka kepuasan pelanggan untuk datang kembali semakin besar (Nisa, 2016).

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Tri Utami yaitu “Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Pati” pada tahun 2016. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS dan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS. Hasil penelitian ini terlihat bahwa pelayanan memiliki nilai profitabilitas yang signifikan sebesar 1,6606 yang lebih kecil dari nilai pelayanan sebesar 6,231 ( $1,6606 < 6,231$ ). Pada variabel fasilitas kesehatan perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa nilai profitabilitas yang signifikan sebesar 1,6606 yang lebih kecil dari nilai fasilitas kesehatan sebesar 6,379 ( $1,6606 < 6,379$ ), maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Koefisien determinasi dari model regresi diperoleh nilai ( $R^2$ ) sebesar 0,306. Hal ini berarti 30,6% variabel kepuasan pasien BPJS dapat mempengaruhi variabel independent yaitu pelayanan kesehatan. Sedangkan sisanya 69,4% dipengaruhi oleh variabel lain (Utami, 2016).

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Ali Mustagfirin yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Demak”

pada tahun 2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan frontliner sebesar 0,000 dan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan nilai F hitung kecil dari F hitung ( $2,8 < 663,094$ ), maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Adapun pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah tinggi, terlihat dari nilai R square sebesar 0,872 (87,2%). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan besarnya pengaruh sebesar 87,2% (Mustagfirin, 2015).

*Kelima*, penelitian yang dilakukan oleh Dewi Nur Marisa yaitu “Analisis Pengaruh Pelayanan Sistem Antrean Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Semarang” pada tahun 2016. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan sistem antrian terhadap kepuasan pada Bank BTN Syariah Cabang Semarang, dan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Semarang. Hasil penelitian ini adalah Hasil pengujian hipotesa uji t untuk variabel pelayanan sistem antrean ( $X_1$ ) diperoleh t hitung sebesar 4,728 dengan tingkat sig. 0.000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05) sehingga

dapat dikatakan bahwa Variabel pelayanan sistem antrean (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,609. Dan hasil pengujian hipotesa uji t untuk variabel fasilitas (X2) diperoleh t hitung sebesar 3,556 dengan tingkat sig.0.000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,288 (Marisa, 2016).

Upaya peneliti memperoleh data dan usaha menjaga orisinalitas penelitian, maka sangat perlu peneliti mengemukakan beberapa hasil penelitian dan literatur yang berkaitan dengan tema penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata yaitu kualitas dan pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti baik buruk (suatu benda); keadaan suatu benda. Dalam buku Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*), Deming mendefinisikan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* (kecocokan penggunaan produk) dan Crosby mendefinisikan sebagai *conformance to requirement* (sesuai dengan yang distandarkan), maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan (Nasution, 2015: 2).

Berdasarkan definisi di atas, terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

- b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). Pelayanan adalah memberikan dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh orang lain (pelanggan) (Murdoko, 2007: 4). Menurut Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ratminto, 2013: 2).

Kualitas pelayanan berarti setiap semua proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan sebagai kegiatan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan (Moenir, 2000: 17).

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk dan kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang bersinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas yang baik akan sangat

membantu dalam rangka mempertahankan pelanggan. Sebagaimana telah dikatakan di atas, ketika konsumen sudah tidak puas dengan suatu jenis produk ia akan sulit untuk dibina kembali dan ketidakpuasan yang dialaminya akan disampaikan kepada para pelanggan yang lain (Irawan, 2002: 13).

Jadi, Kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi dimana pelanggan atau jamaah membandingkan persepsi mereka terhadap layanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, dari sudut pengguna kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau jamaah (Rahmayanty, 2012:146).

Kualitas pelayanan harus disertai dengan menyuguhkan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik harus memperhatikan beberapa hal, seperti kualitas karyawan, fasilitas yang diberikan, dan produk layanan yang ditawarkan. Pelayanan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar dapat berkualitas dan memuaskan.

Sebagai upaya memberikan kepuasan pada pelanggan, perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan

bertujuan untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen, namun dalam islam memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain telah diperintahkan Allah SWT dan dianjurkan.

Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Kasmir, 2005: 34-39):

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani jamaah harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dulu. Disamping kualitas karyawan yang melayani jamaah harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga jamaah menunggu antrian terlalu lama.



b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk penerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

Ruangan yang nyaman harus pula di dukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara dalam ruang juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

c. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau terselesaikan. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Risikonya apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan. Biasanya suatu kejelekan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani pelanggan, diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan. Melayani secara cepat berarti melayani dalam batasan waktu yang normal. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan. Pelayanan yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Sedangkan maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan, baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pembicaraan maupun pekerjaan salah atau membuat

pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

e. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat mengetahui keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan juga harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan mempunyai masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada petugas atau karyawan. Komunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak salah paham. Komunikasi sangat penting terutama yang berhubungan secara langsung. Demikian pula yang menggunakan media, baik telepon dan lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan. Karena komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.

- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Selain itu, ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Risiko akibat ketidakmampuan dalam melayani akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.
- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah
- Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengarkan penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan jamaah tidak salah. Termasuk dalam hal ini adalah memberikan solusi/jalan keluar yang diinginkan.

- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan dapat memberikan kepuasan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah ada.

## 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). ServQual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

Salah satu pendekatan yang dilakukan, memandang kualitas yang dipersepsikan pelanggan, Parasuraman, Zeinhaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor-faktor utama yang menjadi penentu mutu pelayanan utama, mereka menemukan bahwa pada dasarnya konsumen

menggunakan kriteria yang sama apapun jenis jasanya (Philip, 1993: 240).

Dari sinilah kemudian Parasuraman dkk menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *SERVQUAL* (*Service quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, di antaranya (Tjiptono, 2006: 70):

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana prasarana
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan
- e. Perhatian (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Maka dari itu, sebuah perusahaan haruslah memberikan pelayanan yang baik, agar dapat meningkatkan image perusahaan dimata pelanggannya,

syarat membangun citra perusahaan agar dapat selalu meningkat.

## **B. Kepuasan Jamaah**

### **1. Pengertian Kepuasan Jamaah**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Kawu, 2012: 4).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Choliq, 2014: 12). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan. Richard L. Oliver (2006) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dengan harapan-harapan tersebut (Zulkarnain, 2014: 105). Kepuasan seorang pembeli (konsumenn) setelah melakukan pembelian tergantung

pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut.

Terhadap penyedia jasa konsumen akan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan yang diharapkan (*expected service*). Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan pelanggan dan rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang (hilang). Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas (Choliq, 2014: 12-13).

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan jamaah adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh jamaah berdasarkan kinerja produk layanan dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan jasa.

Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa ketidakpuasan jamaah berhubungan dengan (Priansa, 2014: 33):

- a. Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dialami.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan jamaah.



- c. Perilaku atau tindakan pegawai yang memberikan pelayanan tidak menyenangkan.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- e. Biaya yang terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang.
- f. Promo atau iklan yang berlebihan yang tidak sesuai dengan kenyataan.

Untuk mengetahui sifat-sifat pelanggan yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik:

- a. Pelanggan mau dianggap sebagai raja
- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
- d. Pelanggan mau diperhatikan
- e. Pelanggan ingin selalu dipuji
- f. Pelanggan merupakan sumber kunci keberhasilan suatu lembaga jasa, hendaknya petugas termotivasi untuk melayani pelanggan sebaik-baiknya.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian terhadap apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harapan lebih tinggi dari kualitas produk layanan maka pelanggan akan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika harapan sama atau lebih rendah dari kinerja produk layanan maka pelanggan akan merasa puas.

Karena faktor kualitas pelayanan adalah pelanggan, maka perlu dipahami mengenai pengertian pelanggan. Pelanggan adalah orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) perusahaan.

## 2. Indikator Kepuasan Jamaah

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu (Ismanto, 2014: 53-54):

### a. Kualitas produk layanan

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

### b. Kualitas pelayanan

Dalam dunia jasa mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

### c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- d. Harga bimbingan  
Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya yang dikeluarkan pelanggan  
Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/ jasa, sehingga hal ini akan menimbulkan sikap puas terhadap jamaah.

### **C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

- a. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan islam yang telah mendapat izin dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama yang bertugas memberikan bimbingan manasik haji baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi (Barat, 2013: 15).

Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan, KBIH diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus

memenuhi persyaratan sebagai berikut (Kustini, 2007:17-22):

- a) Permohonan izin ditujukan kepada kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan rekomendasi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama setempat.
- b) KBIH bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan islam yang telah memiliki akta pendirian.
- c) Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon.
- d) Melampirkan susunan pengurus.
- e) Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan calon haji oleh pemerintah.

KBIH ditetapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama untuk masa berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi 2 tahun akhir nilai kinerja paling rendah C (sedang).

b. Fungsi dan Tugas Pokok KBIH

1) Fungsi KBIH

Adapun fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam pembimbingan meliputi (Kustini, 2007: 18-19):

- a. Penyelenggaraan/ pelaksanaan pembimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
  - b. Penyelenggaraan/ pelaksanaan pembimbingan lapangan di arab saudi.
  - c. Pelayanan konsultasi, dan sumber informasi perhajian.
  - d. Motivasi bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan, dan kesempurnaan ibadah.
- 2) Tugas Pokok KBIH

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

- a. Menyelenggarakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan bimbingan lapangan di arab saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan arab saudi.
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya.

- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan, dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran haji).

Berdasarkan fungsi dan tugas pokok KBIH di atas, maka lembaga ini merupakan pelaksana kegiatan pembimbingan terhadap calon jamaah haji di Tanah Air maupun Arab Saudi yang lebih dikenal pembimbingan KBIH. Pembimbingan KBIH kepada peserta bimbingan menggunakan pendekatan *andragogi* yaitu ilmu pendidikan bagi orang dewasa yang mempunyai kekhususan sendiri.

- c. Pemberian Bimbingan dan Materi KBIH

Pemberian bimbingan bertujuan agar calon jamaah haji dapat memahami secara baik dari segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah haji. KBIH dalam memberikan bimbingan diatur sebagai berikut (Kustini, 2007: 19):

1. Pengelompokan pembimbingan diatur oleh KBIH yang bersangkutan.
2. Pelaksanaan yang bersangkutan dengan materi dan metode pembimbingan mengacu kepada pola pembimbingan kelompok yang dilaksanakan pemerintah.

Selain pembimbingan, KBIH juga memberikan materi pembelajaran yang meliputi: panduan perjalanan haji, manasik haji, hikmah manasik dan ziarah, adat istiadat di arab saudi, praktek lapangan, kesehatan, dan tata krama berbusana.

d. Metode Pembimbingan dan Proses Pembimbingan KBIH

Metode pembimbingan disesuaikan dengan bentuk pembimbingan dan kondisi tingkat pengetahuan calon jamaah haji, sehingga memperoleh pemahaman antara lain (Kustini, 2007: 20-21):

1. *Home visit/* kunjungan, yaitu dengan kunjungan kepada calon jamaah haji di rumahnya/ kelompok kecil dari rumah ke rumah.
2. Ceramah, penjelasan pembimbingan kepada calon jamaah haji secara *klasial*.
3. Tanya jawab, kelanjutan dari ceramah untuk memberikan pemahaman utuh.
4. Peragaan, yaitu visualisasi setiap bagian pelajaran yang dicontohkan pembimbing, dan diperagakan oleh calon jamaah haji.
5. Praktek lapangan, calon jamaah secara bersama-sama mempraktekkan seluruh pelaksanaan manasik haji dipandu pembimbing.

6. Diskusi, yaitu bertukar pikiran untuk mencapai beberapa kesimpulan pemahaman peserta/ calon jamaah haji,
7. Sarasehan, yaitu calon jamaah haji bersama-sama mempelajari manasik haji dengan pembimbingan bertindak sebagai *moderator*.
8. Konsultasi, calon jamaah haji aktif bertanya tentang masalah-masalah haji, pembimbing menjawab/ menyelesaikan.

Sedangkan proses pembimbingan calon jamaah haji akan berhasil apabila ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Adapun sarana pembimbingan kelompok meliputi:

1. Buku panduan bimbingan calon jamaah yang diterbitkan Kementerian Agama.
2. Tempat/ ruang kelas yang memadai beserta peralatan pembelajaran yang cukup.
3. Alat peraga dan alat bantu pembimbingan calon jamaah haji.

Jadi, pada hakikatnya, pembimbingan ibadah haji adalah segala upaya yang dilakukan oleh KBIH maupun pemerintah dalam menyiapkan dan penyajian bahan-bahan pembelajaran ditujukan untuk meningkatkan kesiapan fisik, pengetahuan, mental dan spiritual calon jamaah ketika kelak melaksanakan ibadah haji.



#### **D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah**

Era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun bukan berarti semua diserahkan kepada pelanggan. Usaha memuaskan pelanggan harus saling menguntungkan yaitu keadaan kedua pihak merasa menang dan tidak ada yang merasa dirugikan.

Organisasi pencari laba, tujuannya tidak semata-mata mencari laba, laba merupakan produk sampingan dari melaksanakan tugas dengan baik. Perusahaan menghasilkan uang dengan memuaskan kebutuhan pelanggan lebih baik dari pada yang dilakukan pesaing. Berorientasi terhadap pelanggan dimana semua fungsi bekerjasama untuk memahami, melayani, dan memuaskan pelanggan. Kebutuhan pelanggan harus dipahami secara benar dan dipenuhi secara efisien (Rahmayanty, 2013: 6-7).

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan konsep SerQual yang dikembangkan oleh Parasuraman yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep SerQual ini adalah *Tangible*. Karena suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba,

maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pelanggan akan mempunyai persepsi yang baik, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan atau jamaah, baik dari segi pelayanan administrasi, kesopanan, dan kenyamanan, itu semua semata-mata untuk memberikan kesan bahwa perusahaan jasa tersebut memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi (Irawan, 2002: 58).

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *Reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada 2 aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*. Jika suatu perusahaan tidak dapat *Reliable* maka dapat menciptakan ketidakpuasan konsumen terhadap perusahaan, karena perusahaan tidak menepati janjinya atau melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan (Irawan, 2002: 61).

*Responsiviness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan untuk membentuk kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah waktu, yaitu

pelayanan yang lebih cepat. Konsumen berharap tidak perlu menunggu pelayanan yang lama untuk mendapatkan layanan. Pelanggan akan tidak puas apabila waktu pemberian pelayanan ditunda-tunda (Irawan, 2002: 65-66).

Dimensi keempat dari kepuasan pelanggan yaitu *Assurance*, yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat aspek dalam dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan (Irawan, 2002: 69).

Dimensi *Empathy* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Pelanggan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tau nama mereka, kebutuhan mereka, dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter personal lainnya. Apabila tidak, perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini (Irawan, 2002: 73).

Pada dasarnya, kepuasan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat dipenuhi. Apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas pelayanan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan, maka kepuasan pelanggan akan bernilai tinggi. Kepuasan tinggi akan menciptakan kesetiaan pelanggan yang tinggi. Dan apabila pelanggan merasa kualitas

pelayanan lebih rendah dari kebutuhan, keinginan, dan harapan, maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan (Ningsih, 2008: 26).

Lima aspek dimensi pelayanan merupakan aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Jika harapan pelanggan lebih rendah atau sama dengan pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan menjadi puas, dan sebaliknya apabila harapan pelanggan lebih tinggi dari pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan menjadi tidak puas.

#### **E. HIPOTESIS**

Hipotesis adalah proposisi yang masih bersifat sementara dan masih harus diuji kebenarannya. Proposisi adalah pernyataan tentang suatu konsep. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus. Dimana kualitas pelayanan adalah variabel X dan kepuasan jamaah adalah variabel Y, maka hipotesisnya:

Ha : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian dan Penggalan Data**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survai lapangan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008: 8).

##### **2. Penggalan Data**

###### **a. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pertanyaan dalam instrumen penelitian ini bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang jawabannya sudah ada sehingga responden hanya tinggal memilih

salah satu jawaban yang tersedia. Kuesioner ini diberikan kepada jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Angket ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus. Daftar angket ada di lampiran.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2008: 137). Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab dengan pihak manajer dan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data sekunder seperti catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, agenda, dan sebagainya. Alat pengumpulan

data ini digunakan untuk mendukung kredibilitas data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dokumen publik terkait kegiatan pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyedia jasa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus, data statistik atau tulisan-tulisan yang dipublikasikan, dan data lainnya.

Dari ketiga alat pengumpulan data ini diharapkan akan dapat menghasilkan data yang kredibel untuk diolah dan di analisis menjadi sebuah hipotesis yang mendalam dan valid.

## **B. Definisi Operasional**

### **1. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjelasan praktis atas masing-masing variabel yang diteliti, yang menggambarkan indikator-indikator yang bisa dioperasikan dalam bentuk instrumen-instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur gejala atau fenomena yang diteliti (Komunikasi, 2016: 24).

#### **a. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah hasil evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap layanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Pelayanan akan berkualitas

apabila secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau jamaah.

b. **Kepuasan Jamaah**

Kepuasan jamaah adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan sesuai dengan keinginan pelanggan atau jamaah.

Jadi yang dimaksud dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus dalam penelitian ini adalah pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam membentuk kelayakan jamaah, pelayanan yang baik mampu memuaskan jamaah. Jika jamaah puas terhadap layanan yang diberikan, maka jamaah akan menginformasikan kepada calon jamaah lain untuk menggunakan jasa layanan terhadap lembaga jasa tersebut.

**C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2011: 74). Dalam penelitian ini kriteria populasi yang diambil yaitu pria atau wanita yang



menggunakan jasa lembaga penyelenggara ibadah haji khususnya di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017, populasi yang menggunakan jasa bimbingan di (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017, sebanyak 515 jamaah.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam proses pengumpulan data akan menggunakan metode sampling. Pengumpulan data dengan metode sampel dimaksudkan untuk menghemat biaya, tenaga, dan waktu, karena dengan metode ini penelitian hanya dilakukan terhadap sebagian dari populasi yang ada. Sampel yang digunakan adalah jenis sampel random, yaitu sampel yang dipilih secara acak dari populasinya. Besar kecil jumlah sampel apabila kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, sehingga diambil semua dari seluruh populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar maka diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2007: 130). Dalam penelitian ini penulis akan mengambil sampel sebanyak 84 responden dari 515 jamaah haji, dengan kategori pengambilan sampel dari 84 responden diantaranya dikategorikan mulai dari: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Untuk mengambil sampel dari populasi 515 jamaah dengan menggunakan rumus *slovin*, yaitu (Julianita, 2011, 30):

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

$n$  : Jumlah sampel yang dicari

$N$  : Jumlah populasi

$d$  : Tingkat ketelitian = 0,1

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N(d)^2 + 1} \\ &= \frac{515}{515 (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{515}{6,15} \end{aligned}$$

=83,73 dibulatkan menjadi 84

Dari perhitungan di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah 84 sampel.

#### **D. Variabel, Indikator, dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Variabel adalah suatu atribut yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2008: 38). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel bebas (X) yang mempengaruhi variabel lain. Variabel X-nya adalah kualitas pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus, dengan indikator:

- a. Bukti fisik (*tangible*)
  - b. Keandalan (*reliability*)
  - c. Daya tanggap (*responsiveness*)
  - d. Jaminan (*assurance*)
  - e. Empati (*emphaty*)
2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel terikat (Y) yang dipengaruhi oleh variabel lain. (Sugiyono, 2008: 39). Variabel Y-nya adalah tingkat kepuasan jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus, dengan indikator:

- a. Kualitas produk layanan
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga bimbingan
- e. Biaya yang dikeluarkan jamaah

**Tabel 3.1**  
**Variabel, Indikator, dan Kisi-kisi Instrumen**  
**Penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan**  
**Jamaah**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Soal
	1. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	1. Penampilan fasilitas fisik 2. Peralatan	1,2,3,4 5,6

Kualitas Layanan (X)	2. Keandalan ( <i>Realibility</i> )	1. Kesesuaian pelayanan 2. Konsisten 3. Terpercaya dan akurat	7,8 9 10, 11
	3. Daya tanggap ( <i>Responsivnes</i> )	1. Memberikan jasa dengan cepat 2. Kemauan membantu 3. Mendengarkan & mengatasi keluhan jamaah	12 13 14
	4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Kemampuan menimbulkan keyakinan 2. Kepercayaan janji kepada jamaah	15,16 17,18
	5. Perhatian ( <i>Emphaty</i> )	1. Memberikan perhatian kepada jamaah	19, 20, 21
Kepuasan	1. Kualitas produk	1. Produk layanan sesuai kebutuhan jamaah	1 2

Jamaah (Y)	k layan an	2. tidak mengalami kesalahan atau error	
	2. Kualitas Pelayanan	1. Pelayanan baik atau sesuai harapan	3,4,5,6,7
	3. Emosional	1. Orang lain merasa kagum	8,9,10
	4. Harga Bimbingan	1. Harga sesuai dengan fasilitas 2. Perincian harga bimbingan	11 12,13
	5. Biaya yang dikeluarkan jamaah	1. Biaya tidak memberatkan 2. Biaya dapat di angsur	14 15

## E. Validitas, Reliabilitas, dan Pengukuran Instrumen

### a. Validitas

Validitas instrumen diuji dengan menggunakan korelasi skor butir dengan skor total *Product Moment Person*. Analisis dilakukan terhadap semua butir instrumen kriteria pengujiannya dilakukan dengan cara membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf  $\alpha = 5\%$

atau 0,05. Jika hasil perhitungan ternyata  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir instrumen dianggap valid, sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir instrumen dianggap tidak valid, sehingga hasil instrumen tidak dapat digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian. Selanjutnya dalam memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi menurut Sugiyono, item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula (Sugiyono, 2008:130).

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan konsistensi instrumen yang ada. Uji reliabilitas digunakan dengan menggunakan Chronbach's Alpha ( $\alpha$ ) yang dibantu dengan program SPSS versi 16.0. Skala dikatakan reliabel bila nilai *Chronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar ( $>$ ) 0,70 maka indikator atau kuesioner realibel, sedangkan apabila nilai Chronbach's Alpha ( $\alpha$ ) lebih kecil ( $<$ ) 0,70 maka indikator atau kuesioner tidak reliabel (Saerozi, 2017: 62).

**c. Pengukuran Instrumen**

Pengukuran variabel menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

yang dijabarkan menjadi indikator variabel untuk menyatakan data valid atau tidak dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Santjaka, 2015: 41).

**Tabel 3.2**  
**Instrumen Skala Likert**

Variabel	Alternatif Jawaban	Skor
Kualitas Pelayanan	Sangat tidak setuju	1
	Tidak setuju	2
	Setuju	3
	Sangat setuju	4
Kepuasan Jamaah	Sangat tidak setuju	1
	Tidak setuju	2
	Setuju	3
	Sangat setuju	4

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Pendahuluan**

#### **a. Deskriptif Variabel**

##### **1) Kualitas Pelayanan ( Variabel X)**

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu lembaga jasa untuk memberikan

pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep SerQual ini adalah *Tangible*.

## 2) Kepuasan Jamaah (Variabel Y)

Kepuasan jamaah merupakan hasil penelitian terhadap apa yang diharapkan ketika menggunakan jasa di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Jika harapan lebih tinggi dari pelayanan yang diberikan, maka jamaah akan tidak puas. Dan sebaliknya jika harapan sama atau lebih rendah dari pelayanan yang diberikan, maka jamaah akan puas.

### **b. Homogenitas**

Uji mengenai sama tidaknya dua varians distribusi atau lebih. Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam variabel X dan Y bersifat homogen atau tidak. Jika kedua varians sama besarnya maka uji homogenitas tidak perlu karena datanya sudah dianggap homogen,



namun apabila varians tidak sama besarnya maka perlu dilakukan uji homogenitas.

Uji homogenitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji Harley, yaitu uji homogenitas yang paling sederhana karena cukup membandingkan variansi terbesar dengan variansi terkecil, yang dilambangkan dengan rumus (Irianto, 2004: 276):

$$F(\max) = \frac{\text{Variansi terbesar}}{\text{Variansi terkecil}}$$

Hasil uji F (max) hitung dibandingkan dengan F (max) tabel, adapun kriteria pengujiannya:

H<sub>0</sub> diterima, jika F (max) hitung ≤ F (max) tabel

H<sub>0</sub> ditolak, jika F (max) hitung > F (max) tabel

### c. **Normalitas**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui kenormalan distribusi sebuah data. Normal atau tidaknya suatu data dapat dilihat dengan analisis grafik atau uji statisik. Apabila menggunakan grafik, normalitas umumnya dideteksi dengan cara melihat tabel histogram. Akan tetapi, jika jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian kecil dan hanya dideteksi dengan cara melihat tabel histogramnya saja, maka dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan penafsiran. Metode yang

lebih baik adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Dasar pengambilan dengan menggunakan normal probability plot adalah sebagai berikut:

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan asumsi normalitas. Jika data meyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dengan grafik dapat mengakibatkan kesalahan penafsiran. Oleh sebab itu, dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* (Saerozi, 2017: 62-63).

## **2. Analisis Uji Hipotesis**

### **a. Analisis Regresi Sederhana**

Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi sederhana untuk menganalisis

data. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kasual satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dengan rumus persamaan regresi sebagai berikut (Hasan, 2003: 269):

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel dependen atau tingkat kepuasan jamaah  
Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)  
Arwaniyyah Kudus

a = konstanta (nilai Y' apabila X= 0)

b = koefisien regresi yang menunjukkan angka  
peningkatan atau penurunan variabel dependen  
yang didasarkan pada variabel independen

X = variabel independen atau kualitas pelayanan  
jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji  
(KBIH) Arwaniyyah Kudus

#### **b. Uji T (Uji Parsial/ Korelasi)**

Uji T atau Uji Parsial adalah uji yang digunakan untuk menyatakan signifikan hubungan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, langkah-langkah:

1) Menentukan hipotesis nihil dan alternatif

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  (tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan

kepuasan anggota jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaiyyah Kudus.

$H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$  (terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaiyyah Kudus.

2) Menentukan level of signifikan ( $\alpha = 0,05$ )

3) Kriteria pengujian

$H_0$  diterima bila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel

$H_0$  ditolak  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel

4) Kesimpulan

Membandingkan  $t$ -hitung dengan  $t$ -tabel dapat diketahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus

### c. Uji F (Simultan)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan jamaah), tujuannya untuk mengetahui hipotesis yang ditetapkan diterima atau ditolak. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1)  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  artinya bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

- 2)  $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_0$  artinya bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.
- 3) Menentukan level of signifikan  $\alpha = 0,05$
- 4) Kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah:  
Ha = diterima apabila  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$   
Ha = ditolak apabila  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$
- 5) Kesimpulan  
Membandingkan F hitung dan F tabel dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah.

**d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar prosentase kontribusi variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependent. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Utami, 2016: 64-65).

**3. Pembahasan**

Dalam pembahasan hasil penelitian ini merupakan interpretasi atas hasil uji hipotesis. Pengujian dilakukan

dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana atau tunggal, selanjutnya dilakukan uji T dan uji F.

Uji T digunakan untuk menyatakan signifikan hubungan variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan jamaah), sedangkan Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, tujuannya untuk mengetahui hipotesis yang ditetapkan diterima atau ditolak, selanjutnya untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## **BAB IV**

### **PROFIL UMUM**

#### **KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)**

##### **ARWANIYYAH KUDUS**

###### **A. Sejarah Berdiri**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah sebagai penyelenggara pengajian manasik atau bimbingan ibadah haji di tanah air sampai di tanah suci. Bagi para calon jamaah haji yang berkedudukan di Kota Kudus, beralamat di Jl. KHM. Arwani Kelurahan Kajeksan 24 Kota Telp./ Fax. (0291) 445161 Kudus 59332 resmi mendapat ijin operasional dari pemerintah. Di bawah pengelolaan Yayasan Arwaniyyah keberadaan KBIH Arwaniyyah telah beroperasi sejak tahun 1998.

Pada awal tahun 1996, beliau KH. Ulinnuha arwani (putra pertama KH. Mc Arwani Amin) sebagai ketua Yayasan Arwaniyyah memiliki pemikiran memberikan pembimbingan ibadah haji kepada murid-murid Thoriqoh Naqsyabandiyah Kholidiyah yang menunaikan ibadah haji. Disamping itu juga atas keinginan sebagian besar Jami'yyah Thoriqoh pada waktu itu yang telah memenuhi ibadah haji. Mereka masih merasa kurang dengan bimbingan dari pemerintah dan belum merasa puas dengan adanya manasik yang diselenggarakan pemerintah, mulai dari pelaksanaan dan waktu pengadaan bimbingan yang

diselenggarakan sangat singkat. Sehingga jamaah merasa kurang dengan pengetahuan dan pendidikan seputar ibadah haji baik di tanah air maupun di tanah suci.

Jamaah Thoriqoh menilai bahwa Yayasan Arwaniyyah sudah membidangi dan mampu mengelola untuk memberikan bimbingan pendidikan manasik haji yang lebih baik kepada jamaah haji di tanah air sehingga mereka juga memiliki keinginan untuk dibimbing dan didampingi sampai di tanah suci. Melihat dari banyaknya murid Thoriqoh yang menunaikan ibadah haji setiap tahunnya, murid Thoriqoh berkeinginan untuk mendirikan sebuah lembaga manasik atau kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) di Yayasan Arwaniyyah Kudus. Karena banyak jamaah Thoriqoh yang awal mulanya sudah menjadi murid-murid di Arwaniyyah, dengan berdirinya pondok Yanbu' Al-Qur'an dari anak-anak, remaja putra-putri, dan pondok Thoriqoh, maka jamaah percaya bahwa Arwaniyyah bisa dijadikan KBIH di Kudus, dengan tujuan agar jamaah mendapatkan bimbingan pendidikan ibadah haji dengan lebih baik dari yang diselenggarakan pemerintah.

Adanya keinginan dan harapan tersebut disampaikan kepada para pengurus Yayasan Arwaniyyah, dan oleh beliau KH. Ulinuha Arwani atas nama pengurus Yayasan, keinginan tersebut ditanggapi secara positif. Maka dengan dibantu para Ulama dan Ambiya kota Kudus, didirikanah lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang pertama kali di Kudus. Setelah



berjalan satu tahun, pada tahun 1997 jamaah KBIH Arwaniyyah meningkat dengan adanya kegiatan pengajian atau pendidikan kepada murid-murid Thoriqoh supaya hajinya bisa terbimbing dan menjadi haji yang mabrur. Jamaah Thoriqoh yang sudah mendaftar haji kemudian dikumpulkan setiap hari selasa setelah *Tawajjuh* (pertemuan) rutin majelis Thoriqoh dan diberikan bimbingan pendidikan manasik haji.

Berawal hanya dari 24 jamaah dan meningkat menjadi 45 jamaah, dengan adanya saling berbagai informasi dari jamaah Thoriqoh kepada masyarakat luas tentang bimbingan ibadah haji di Arwaniyyah, sehingga jumlah jamaah semakin bertambah. Akhirnya pada tahun 1998 berkat dukungan serta partisipasi berbagai pihak, KBIH Arwaniyyah resmi mendapatkan izin operasional dan sejak itulah jumlah jamaah setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Berdasarkan data dari KBIH Arwaniyyah Kudus, sampai sekarang bahkan sepuluh tahun kedepan KBIH Arwaniyyah masih dipercaya dan eksis yang dibutuhkan masyarakat. Dilihat dari banyaknya jamaah tidak hanya dari dalam Kudus tetapi juga dari luar kota, seperti Jepara, Pati, Demak dan Grobogan. Khususnya bagi para calon jamaah haji yang ingin mendapat bimbingan pengajian manasik secara lengkap, detail, dan sekaligus dapat dibimbing sampai di tanah suci dengan harapan mendapatkan kemudahan, kelancaran, serta

kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji dan semoga memperoleh haji yang mabrur.

## **B. Dasar Penyelenggaraan Bimbingan**

Pada tahun 1998, berkat dukungan serta partisipasi berbagai pihak, KBIH Arwaniyyah resmi mendapatkan izin operasional. Berikut dasar berdirinya KBIH Arwaniyyah adalah:

1. Keputusan Menteri Agama RI No. 390 A Tahun 1998 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji;
2. Keputusan Ka. Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor : Wk. 11.3/1/Hj.02/1353A/2004 tertanggal 18 Juni 2004 tentang pemberian perpanjangan Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus;
3. Keputusan Ka. Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor : Kw.11.3/3/Hj.02/1062/2009 Februari 2009 perihal pemberian Perpanjangan Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus;
4. Keputusan Ka. Kanwil Departemen Agama Provisi Jawa Tengah Nomor : 1346 tahun 2015 perihal pemberian Perpanjangan Ijin Operasional kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus;
5. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor D/151 tahun 2009 tentang penetapan izin

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai pembimbing ibadah haji;

6. Surat Keputusan Ketua Yayasan Arwaniyyah Nomor : 1294/YA/C-2/XII/2010 tertanggal 02 Desember 2011, tentang pengurus KBIH Arwaniyyah.
7. Surat perjanjian atau kesepakatan peserta dengan pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus.
8. Terpenuhinya jangka waktu SK. Nomor 818/YA/C-2/X/2004

### **C. Visi, Misi dan Tujuan**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus merupakan sebuah organisasi yang tentunya memiliki Visi dan Misi. Karena dengan adanya Visi, dan Misi maka suatu organisasi akan lebih terarah. Adapun Visi dan Misi didirikannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus adalah sebagai berikut :

1. Visi  
“Tercapainya bimbingan menuju haji mabrur”
2. Misi
  - a. Memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para tamu-tamu Allah yang akan berhaji.
  - b. Menyelenggarakan bimbingan manasik secara teori & praktik, di tanah air dan di tanah suci, dengan prinsip ta’awun.

### 3. Tujuan Didirikannya KBIH Arwaniyyah Kudus

“KBIH Arwaniyyah merupakan Majelis Ta’lim yang bersifat sosial, sebagai mitra Departemen Agama bertujuan memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para calon tamu-tamu Allah dengan menyelenggarakan bimbingan manasik secara teori dan praktek, baik di tanah air maupun di tanah suci, dengan prinsip ta’awun dalam rangka tercapinya haji mabrur”.

#### **D. Struktur Organisasi**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus, dalam program kerjanya tidak hanya melakukan bimbingan dan pendampingan di Tanah Air sampai di Tanah Suci saja. Tetapi juga melakukan bimbingan dan pembimbingan pasca ibadah haji dengan tujuan tetap menjalin tali persaudaraan dan menjaga tali silaturahmi mulai dari adanya pengajian tiap Ahad Pon yang di adakan secara bergilir di tiap kecamatan.

Untuk menjalankan suatu organisasi dibutuhkan struktur organisasi kepengurusan. Begitu halnya dengan KBIH Arwaniyyah juga membutuhkan struktur kepengurusan dalam menjalankan organisasi. Susunan pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus sebagai berikut :

**SUSUNAN PENGURUS  
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)  
ARWANIYYAH KUDUS**

PELINDUNG	: Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus
PENASEHAT	: 1. KH. Sya'roni Ahmadi 2. KH. Muhammad Ulil Albab Arwani
KETUA	: KH. Mc. Ulinnuha Arwani
WAKIL KETUA	: KH. Ma'shum AK
SEKRETARIS	: KH. Aliif Syarofi
WAKIL SEKRETARIS	: H. Mohamad Rif'an
BENDAHARA	: H. M. Adhi Sukarno
WAKIL BENDAHARA	: H. Rochmadi Achmad
BIDANG MANASIK	: 1. KH. Ma'ruf Sidiq 2. KH. Misbahuddin Nashan
BIDANG KESEHATAN	: 1. dr. H. Fatkhur Rohman 2. dr. H. Abdul Aziz Akhyar 3. dr. H. Edy Sugiyanto, Sp.Pd.

*(Dokumen KBIH Arwaniyyah Kudus)*

**E. Program Kerja KBIH Arwaniyyah**

1. Program Tahunan KBIH Arwaniyyah tahun  
1438 H/ 2017 M

2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus merupakan suatu instansi atau lembaga organisasi yang mempunyai tujuan dan orientasi serta menginginkan organisasinya berjalan maksimal dan mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan atau orientasi secara efektif dan efisien, maka KBIH Arwaniyyah berupaya mengagendakan program tahunan dengan tujuan agar semua pengurus bisa bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama. Sebagaimana program tahunan KBIH Arwaniyyah tahun 1438 H / 2017 M, adalah:

**Tabel 4.1**  
**Program Tahunan KBIH Arwaniyyah tahun 1438**  
**H / 2017 M**

NO	BULAN	PROGRAM KERJA	AGENDA
1	Muharram	Evaluasi Bimbingan Haji	1. Laporan pengurus Kafilah 2. Evaluasi bimbingan di tanah air dan di arab saudi (Pengurus KBIH, Pembimbing, pengurus kafilah / karu karom)
2	Shafar	Persiapan manasik	1. Validitas data jamaah

		haji	<p>1438 H / 2017</p> <p>2. Menyiapkan perlengkapan bimbingan manasik:</p> <p>a. Buku manasik</p> <p>b. Buku panduan doa haji dan umroh</p> <p>c. Pemesanan souvenir haji (tas, sajadah, jam dinding, dan seragam)</p> <p>3. Undangan pembukaan pengajian manasik</p> <p>4. Penjadwalan pengajian manasik</p> <p>5. Penetapan biaya bimbingan haji</p> <p>6. Booking gedung JHK (Jamaah Haji Kudus) untuk praktik haji &amp;</p>
--	--	------	---

			umroh
3	Rabiul Awwal	Persiapan manasik haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembentukan panitia manasik (panitia dan pengurus IHYA pusat dan koordinator kecamatan)</li> <li>2. Laporan pra pengajian manasik (kemenag)</li> </ol>
4	R. Akhir	Pengajian manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akta mufakat jamaah dengan KBIH</li> <li>2. Pemberkasan paspor</li> <li>3. Penyusunan formulir ziarah</li> </ol>
5	Jumadil Ula	Pengajian manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi susunan kloter (rombongan – regu)</li> <li>2. Sosialisasi seragam haji nasional</li> <li>3. Penyusunan rombongan – regu</li> <li>4. Persiapan buku</li> </ol>



			<p>agenda perkecamatan perrombongan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Pemberkasan penerbitan paspor</li> <li>6. Sosialisasi kesehatan haji</li> <li>7. Sosialisasi pelunasan haji</li> </ol>
6	Jumadil Akhir	Pengajian manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan praktek umroh dan haji (penempatan panitia manasik)</li> <li>2. Pembagian souvenir</li> <li>3. Koordinasi pertemuan per rombongan bulan Ramadhan</li> </ol>
7	Rajab	Pengajian manasik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Praktik umroh</li> <li>2. Praktik haji <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarana prasarana (replika ka'bah, jamarot dll)</li> </ul> </li> <li>3. Penutupan pengajian manasik</li> </ol>

8	Sya'ban	Manasik tingkat kecamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi via surat, telepon atau sms</li> <li>2. Penyelenggaraan Kemenag tingkat kecamatan / KUA</li> </ol>
9	Ramadhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan anggota per rombongan</li> <li>2. Buka bersama Calhaj &amp; IHYA</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi jamaah per rombongan</li> <li>2. Pembentukan pengurus kafilah</li> </ol>
10	Syawwal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelepasan Haji</li> <li>2. Manasik tingkat kabupaten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembagian buku agenda haji ( per rombongan)</li> <li>2. Penyusunan jadwal perjalanan haji</li> <li>3. Pembaiatan pengurus kafilah</li> <li>4. Informasi manasik tingkat kabupaten via surat, telepon atau sms</li> </ol>
11	Dz. Qo'dah	Pemberangkatan haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantaran jamaah haji</li> <li>2. Validitas jadwal siaran</li> </ol>

			radio
12	Dz. Hijjah	Perjalanan haji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memantau perjalanan haji via radio</li> <li>2. Istighosah arofah bersama IHYA</li> </ol>
13	Kondisional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran BPIH pembimbing haji</li> <li>2. Pendaftaran dan pendataan calon haji serta laporan keuangan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pernyataan kesanggupan menjadi pembimbing haji. (dokumen pribadi: KTP, KK, Akta Kelahiran / Ijazah / Surat Nikah dan Surat Kesehatan)</li> <li>2. Formulir pendaftaran, buku pendaftaran, brosur, kwitansi, komputerisasi, dan arsip dokumen.</li> </ol>

*(Dokumentasi KBIH Arwaniyyah Kudus)*

## **F. Pembimbingan dan Pendampingan Ibadah Haji**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah berupaya memberikan pelayanan dan program-program pembimbingan terbaik kepada seluruh jamaah dalam seluruh

proses pelaksanaan ibadah haji, mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik haji, bimbingan pada saat pelaksanaan ibadah haji, pemulangan, hingga pembimbingan setelah pelaksanaan ibadah haji. Dalam melakukan bimbingan, KBIH Arwaniyyah telah membuat rincian global penggunaan administrasi layanan pembimbingan:

Layanan administrasi pembimbingan haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah meliputi:

a. Biaya Pembimbing	= Rp 950.000
b. Operasi Bimbingan di Tanah Suci	=Rp 1.250.000
c. Biaya Sekretariat	= Rp 100.000
d. Sarana dan Prasarana	= Rp 45.000
e. Publikasi & Dokumentasi	= Rp 25.000
f. Konsumsi	= Rp 210.000
g. Perlengkapan Haji	= Rp 360.000
h. Pengembangan Yayasan	= Rp 100.000
i. Lain-lain	= Rp <u>260.000</u> +
<b>Total</b>	= Rp <b>3.300.000</b>

*(Dokumen KBIH Arwaniyyah Kudus)*

KBIH Arwaniyyah dalam melakukan bimbingan menawarkan beberapa paket bimbingan, yakni paket bimbingan di Tanah Air dan paket bimbingan di Tanah Suci. Selain itu KBIH Arwaniyyah juga memberikan paket atribut. Di bawah ini adalah paket-paket dan fasilitas yang ditawarkan oleh KBIH Arwaniyyah kepada jamaah bimbingannya.

**a. Bimbingan di Tanah Air:**

Pelaksanaan bimbingan di tanah air, KBIH Arwaniyyah kudu memberikan fasilitas sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan teori haji 18 materi
- 2) Pelaksanaan praktik haji 1 kali
- 3) Pelaksanaan praktik umroh 1 kali
- 4) Pembimbing ibadah profesional
- 5) Ruang manasik berAC
- 6) Tutorial manasik dengan proyektor/ LCD
- 7) Buku panduan manasik haji & buku catatan
- 8) Buku agenda haji
- 9) Buku foto album anggota
- 10) Buku panduan do'a thowaf, sa'i & ziarah
- 11) Baju seragam KBIH
- 12) Sajadah KBIH Arwaniyyah
- 13) Tas arofah
- 14) Jam dinding
- 15) Kantong batu Muzdalifah
- 16) Kantong sandal
- 17) Dokumentasi perjalanan haji

**b. Bimbingan di Tanah Suci**

KBIH Arwaniyyah memberikan fasilitas berupa pendampingan atas seluruh rangkaian kegiatan haji dan umroh, beserta kegiatan wajib ataupun sunnah sejak awal tiba di Arab Saudi. Setelah sampai di Arab Saudi baik di

Makkah ataupun Madinah, tidak ada satupun kegiatan jamaah yang terlepas dari pengawasan, bimbingan, dan pembinaan oleh pembimbing rombongan dari KBIH Arwaniyyah.

Kegiatan yang dilakukan oleh pembimbing dan jamaah haji selama di tanah suci antara lain :

- 1) Bimbingan ibadah haji (Rukun, Wajib & Sunah)
- 2) Pendampinga pembimbing profesional
- 3) Pengadaan muthawwif muqimin
- 4) ID Card
- 5) Siaran langsung live di Radio selama 40 hari di Tanah Suci
- 6) Penyediaan obat & pembantu tim medis di Tanah Suci
- 7) Pangangkutan koper bagasi selama di Tanah Suci
- 8) Biaya bakhsis/sopir
- 9) Pelayanan pelaksanaan dam & qurban
- 10) Umroh 3 kali dengan miqot :
  - a. Tan'im
  - b. Ji'ronah
  - c. Hudaibiyah
- 11) Ziarah tempat-tempat bersejarah
  - a. Makkah Al Mukarromah, 7 lokasi :  
Jabal Tsur, Arofah, Jabal Rohmah, Muzdalifah,  
Masy'aril Harom, Mina, Jabal Nur

- b. Madinah Al Munawwaroh, 7 lokasi :  
Masjid Quba', Masjid Qiblatain, Jabal Uhud,  
Maqom Sayyidina Hamzah, Alkhondaq, Masjid  
Sab'ah, Ardlul Baidlo' (bumi magnit)

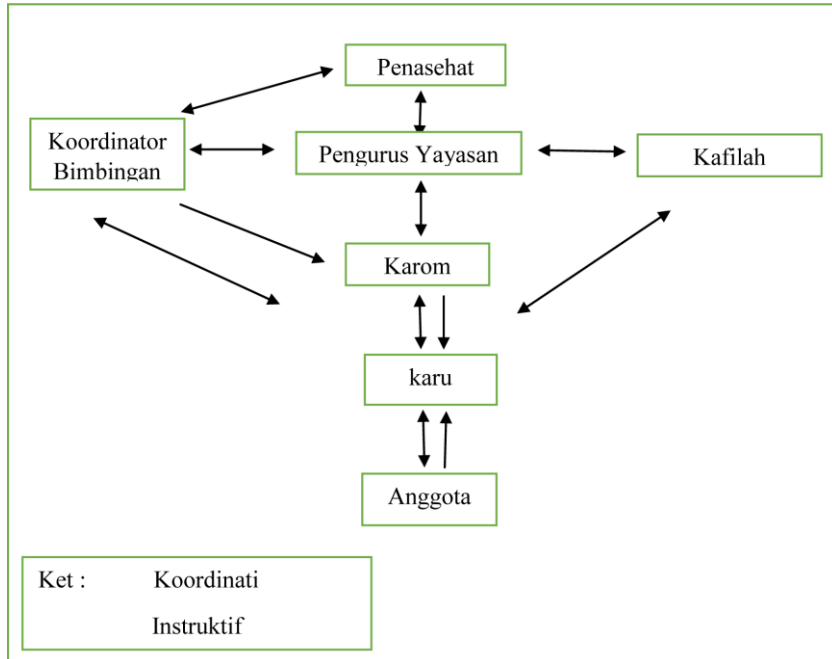
12) Sertifikat Haji yang diberikan pada jamaah KBIH Arwaniyyah yang mengikuti bimbingan manasik haji.

**c. Fungsi dan Peran Pembimbing**

Mekanisme pelaksanaann fungsi dan peran pembimbing ibadah haji bersama jajaran petugas KBIH Arwaniyyah Kudus :

- |         |                             |
|---------|-----------------------------|
| Petugas | 1. Penasehat                |
|         | 2. Pengurus Yayasan         |
|         | 3. Koordinator Bimbingan    |
|         | 4. Kafilah                  |
|         | 5. Kepala Rombongan (Karom) |
|         | 6. Kepala Regu ( Karu)      |

**Tabel 4.2**  
**Mekanisme Pembagian Kerja atau Tugas**  
**Karu dan Karom**



Dari tabel 4.2 Mekanisme pelaksanaan tugas karu dan karom tersebut dapat dijelaskan bahwa fungsi dan peran diantara pembimbing dan jamaah bersama jajaran petugas KBIH Arwaniyyah adalah (Rif'an, 2017):

1. Peran Penasehat

Penasehat melakukan koordinasi atau intruksi kepada koordinator bimbingan, pengurus yayasan, dan kafilah.



2. Pengurus Yayasan  
Melakukan koordinasi atau intruksi kepada penasehat, koordinator bimbingan, kafilah, dan karom
3. Koordinator Bimbingan
  - a. Melakukan koordinasi atau instruksi kepada penasehat, pengurus yayasan, dan karom
  - b. Memberikan intruksi kepada karom
4. Tugas Kafilah  
Melakukan koordinasi atau intruksi kepada penasehat, pengurus yayasan, dan karom
5. Tugas-tugas Karu:
  - a. Menerima informasi dan instruksi dari Karom
  - b. Menyampaikan informasi dan instruksi kepada anggota
  - c. Mengkoordinir anggota dalam segala kegiatan
  - d. Membantu menyelesaikan problem anggota
  - e. Menjaga kekompakan dan persatuan anggota
  - f. Melestarikan musyawarah bersama anggota
  - g. Memantau ketertiban ibadah anggota
6. Tugas-tugas Karom:
  - a. Menyampaikan informasi dan instruksi kepada Karu
  - b. Menerima informasi dari Karu

- c. Mengkoordinir Karu dalam segala kegiatan
- d. Membantu menyelesaikan kesulitan Karu
- e. Mejaga kekompakan dan persatuan Karu
- f. Melestarikan musyawarah bersama Karu
- g. Memantau ketertiban ibadah anggota dengan memonitoring Karu (Rif'an, 2017)

Berdasarkan mekanisme pembagian kerja, KBIH Arwaniyyah menentukan tugas-tugas pembimbing dalam memberikan materi bimbingan sesuai dengan bidang keahliannya dan jadwal yang telah ditentukan.

**Tabel 4.3**

**Jadwal Pembimbingan Manasik KBIH  
Arwaniyyah Kudus  
Tahun 1438 H / 2017 M.**

No	Hari/ Tanggal	Rangkaian Acara	Petugas Acara	Tempat
1	Ahad Pahing, 22 Januari 2017	Pembukaan Manasik 2017 1. MC 2. Iftitah 3. Qiro'atul Qur'an 4. Sambutan Peng. KBIH	HM. Izzuna KH. Mc. Ulinnuha H. Hilal Haidar H. Ahmad Ainun	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

		& Ta'aruf pembimbing 5. Pesan & kesan bergabung di KBIH Arwaniyah 6. Sambutan Ka. Kankemenag Kudus 7. Maudhoh Hasanah	H. Romadlon  Ka. Kankemenag  KH. Hasan Fauzi	
2	Ahad Legi, 5 Februari 2017	Pengajian Manasik 1. MC 2. Mengenal Masjidil Haram & Masjid Nabawi Istirahat 10 s/d 15 menit 3. Mengenal	H. Noor Qoyyim KH. Ma'ruf Sidiq  KHM. Ulin Nuha	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

		Mazarot Makkah & Madinah		
3	Ahad Pon, 12 Februari 2017	Pengajian Manasik 1. MC 2. Petunjuk di Pesawat Terbang & di Pemondokan (Hotel) Istirahat 10 s/d 15 menit 3. Rukun Qauliyah (Shalat) dan Fadlilah Al- Qur'an	H. M. Rif'an KHM. Haris Nashan  KHM. Ulil Albab	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
4	Ahad Kliwon, 19 Februari 2017	Pengajian Manasik 1. MC 2. Ubudiyah Yaumiyyah	H Nafi'an Mustika KHM. Arifin Fanani	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

		<p>Istirahat 10 s/d 15 menit</p> <p>3. Masalah waqi'iyah &amp; Adat Istiadat di Arab Saudi</p>	<p>KH. Masyhuri Sholihan</p>	
5	<p>Ahad Pahing, 29 Februari 2017</p>	<p>Pengajian Manasik</p> <p>1. MC</p> <p>2. Pembekalan 1 &amp; 2</p> <p>Istirahat 10 s/d 15 menit</p> <p>3. Fiqhun Nisa'</p>	<p>DR. KH. A. Faiz</p> <p>KH. Mc. Ulinnuha</p> <p>Hj. Noor Ismah</p>	<p>Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus</p>
6	<p>Ahad wage, 5 Maret 2017</p>	<p>Pengajian Manasik</p> <p>1. MC</p> <p>2. Kesehatan Haji</p> <p>Istirahat 10 s/d 15 menit</p> <p>3. Ulasan bekal haji &amp;</p>	<p>H M. Rif'an</p> <p>Dr. H. Abdul Aziz</p> <p>KH. Misbahuddin</p>	<p>Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus</p>

		souvenir		
7	Ahad legi, 12 Maret 2017	Pengajian Manasik 1. MC 2. Syarat, Rukun, Wajib, dan Sunnah Umroh Istirahat 10 s/d 15 menit 3. Ta'rif, Fadlilah, dan Hikmah Haji	KH. Khoirul F HM. Haris Nashan  KH. Ahmadi AF	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
8	Ahad pon, 19 Maret 2017	Pengajian Manasik 1. MC 2. Syarat, Rukun, Wajib, dan Sunnah haji Istirahat 10	HM. Izzuna HM. Haris Nashan  KH.	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus

		s/d 15 menit 3. Ihrom Muharromatu 1 Ihrom dan Dam/Kifarat	Misbahuddin Nashan	
9	Ahad kliwon, 26 Maret 2017	Pengajian Manasik 1. MC 2. Perjalan an Haji Gelomb ang I & II Istirahat 10 s/d 15 menit 3. Thoharoh & sholat safari dalam perjalana n haji	H. Ahmad Fauzi KH. Nafi'an MD  KH. Khoirul Faizin	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus
10	Ahad pahing, 2	Ziarah Para Wali		

	April 2017			
11	Ahad wage, 9 April 2017	Praktik Umroh 1. MC 2. Ulasan Ibadah Umroh 3. Praktik Umroh	HM. Syaiun A KHM. Haris N Pembimbing	Pondok Tahfidh Yanbu'ul Qur'an Anak-anak Krandon
12	Ahad legi, 16 April 2017	Praktik Haji 1. MC 2. Ulasan Ibadah Haji 3. Praktik Haji	HM. Syaiun A KH. Ma'ruf Sidiq Pembimbing	Pondok Tahfidh Yanbu'ul Qur'an Anak-anak Krandon
13	Ahad pahing, 7 Mei 2017	Pengajian Manasik 1. MC 2. Pendalaman & Tanya Jawab 3. Persiap an Buka bersam	H Misbahuddin N 1. KH. M. Ulil A 2. KH. M. Arifin 3. KH. Hasan F	Gedung Pengajian Arwaniyyah Jl. Sunan Kudus



		a per rombon gan		
14	Ramadlan 1438 H	Buka Bersama Ramadlan 1438 H & Pendalama n Materi	Pembimbing Terkait	
15	Ahad wage, 23 Juli 2017	Halal bihalal, pelepasan haji & pembaiatan pengurus kafilah	Pengurus KBIH & IHYA Pusta	Gedung JHK Kudus
16	Dz. Hijjah 1438 H/ Muharram 1439 H	Tasyakuran Haji	Pengurus KBIH & IHYA Pusat	IHYA Kecamatan

*(Dokumentasi KBIH Arwaniyyah)*

- Keterangan Pembimbing 2017:
1. KHM. Syafiq Nashan
  2. KH. Misbahuddin Nashan
  3. KH. Masyhuri
  4. KH. Nafi'an MD
  5. KH. Khoirul Faizin
  6. KH. Ma'ruf Sidiq

Berdasarkan jadwal yang telah sudah ditentukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus untuk memberikan materi bimbingan yang harus dikuasai oleh jamaah haji sebagai bekal jamaah dalam menjalankan ibadah haji di Tanah Suci. Adapun materi yang di berikan adalah sebagai berikut:

1. Ubudiyah Yaumiyyah
2. Kesehatan Haji
3. Fiqhun Nisa'
4. Syarat, Rukun, Wajib, Sunnah Umroh dan Haji
5. Kesehatan Wanita
6. Thoharoh dan Sholat Safar dalam perjalanan Haji Ta'rif
7. Fadlilah dan Hikmah Haji
8. Mengenal Mazarot Makkah & Madinah
9. Rukun Qouly (Shalat) dan Fadlilah Al-Qur'an
10. Mengenal Masjidil Haram & Masjid Nabawi
11. Masalah Waqi'iyah & Adat Istiadat di Arab Saudi
12. Syarat, Rukun, Wajib, dan Sunnah Haji
13. Ihrom Muharromatul Ihrom dan Dam atau Kifarat
14. Petunjuk di Pesawat Terbang & Pemandokan (Hotel)

Materi-materi bimbingan ibadah haji sangatlah penting untuk dipahami dan dikuasai oleh jamaah. Untuk itu dalam melakukan bimbingan, KBIH Arwaniyyah

Kudus memberikan pembimbingan yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan benar-benar menguasai materi. Dengan begitu jamaah akan lebih mudah memahami dan menerima materi yang diberikan, sehingga dalam tataran praktek jamaah mampu mengimplementasikannya, karena hal tersebut terkait dengan diterima atau tidaknya ibadah haji seseorang. Adapun nama-nama pembimbing yang ada di KBIH Arwaniyyah Kudus antara lain:

- a. Pembimbing di tanah air :
  - 1) KH. Sya'roni Ahmadi
  - 2) KH. Mc. Ulinnuha Arwani
  - 3) KH. M. Ulil Albab Arwani
  - 4) KH. M. Arifin Fanani
  - 5) KH. Hasan Fauzi Maskan
  - 6) KH. M. Sa'dullah Rouyani
  - 7) Hj. Noor Ishmah Ulinnuha
  - 8) Anisatul Mufadlolah
- b. Pembina kesehatan di tanah air
  - 1) Dr. H. Abd. Aziz Ackhyar
  - 2) Dr. H. Fatkhur Rohman
  - 3) Dr. Hj. Siti Choiriyyah
- c. Pembimbing Ibadah sampai dengan di tanah suci :
  - 1) KHM. Syafiq Nashan, Lc.
  - 2) KH. Ma'ruf Shiddiq, Lc.

- 3) KHM. Haris Nashan, Lc.
  - 4) KH. Khoirul Faizin A, Lc.
  - 5) KH. Misbahuddin Nashan
  - 6) KH. Nafi'an Mustika Dawud, Lc.
  - 7) KH. Mashuri
  - 8) KHM. Ulinnuha, Lc., MA.
- d. Petugas atau pembantu pelayanan kesehatan di tanah suci :
- 1) H. Edi Suprpto, M.Kes
  - 2) Hj. Susy Kusumawardani

Jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Arwaniyyah Kudus tidak hanya mendapatkan pendampingan dan bimbingan di tanah air saja, tetapi juga mendapatkan bimbingan dan pendampingan saat menjalankan ibadah haji di Tanah Suci. Hal itu terbukti KBIH Arwaniyyah Kudus selalu mengirimkan pengurus sebagai petugas haji, baik sebagai pembina maupun pendampingan, untuk mendampingi dan membina jamaah bimbingan KBIH Arwaniyyah Kudus. Hal itu dilakukan oleh pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus, karena pengurus benar-benar memperhatikan ibadah haji jamaah bimbingannya, karena hal itu menyangkut diterima atau tidaknya ibadah haji seseorang.

*(Dokumentasi KBIH Arwaniyyah Kudus)*

### **G. Pemeliharaan Kemabruran Haji dengan Pengajian Ahad Pon**

Setelah para jamaah haji selesai menunaikan ibadah haji dan kembali ke tanah air, maka Yayasan Arwaniyyah juga mendirikan sebuah wadah yang fokus menangani bimbingan kepada para jamaah haji pasca ibadah haji yaitu adanya Ikatan Haji Yayasan Arwaniyyah (IHYA) yang menawarkan program bagi jamaahnya untuk tetap terjalin silaturrahi dan membentuk kekerabatan dengan sesama alumni jamaah haji bimbingan KBIH Arwaniyyah Kudus, sekaligus untuk menjaga kemabruran haji jamaah.

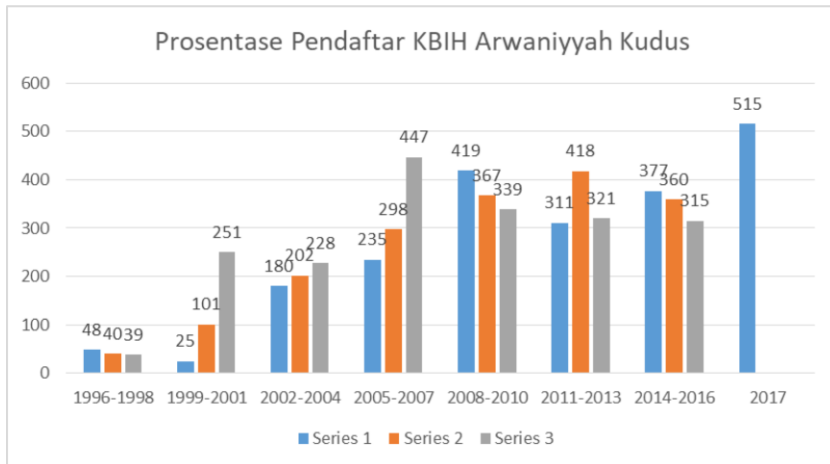
Kegiatan IHYA di laksanakan satu kali tepatnya hari Minggu atau Ahad Pon dan dilakukan secara bergilir di masing-masing kecamatan. Selain untuk mempererat tali silaturrahim antar jamaah, IHYA dibentuk dalam rangka untuk mendekatkan diri kepada Allah dan juga untuk menjaga kemabruran haji para jamaah haji bimbingan KBIH Arwaniyyah. Adapun kegiatan yang dilakukan antara lain tahtimul qur'an, tahlilan, mujahadah, mauidhoh khasanah atau siraman qolbu, dialog interaktif ( tanya jawab) dan santunan anak yatim (Hayati, 2018).

### **H. Perkembangan Jamaah Bimbingan Ibadah Haji di KBIH Arwaniyyah Kudus**

Pada tahun 1996 awal berdirinya KBIH Arwaniyyah, jumlah jamaah calon haji yang mengikuti bimbingan ibadah haji hanya berjumlah 48 jamaah. Bahkan dua tahun setelah

mendapatkan ijin operasional, sampai tiga tahun dari awal berdiri KBIH Arwaniyyah jumlah jamaah mengalami penurunan yang disebabkan adanya beberapa faktor. Dari faktor jamaah KBIH Arwaniyyah yang belum banyak menunaikan haji dan dilihat dari latar belakang jamaah yang berbeda. Akan tetapi dari tahun ke tahun jumlah jamaah haji bimbingan KBIH Arwaniyyah semakin meningkat, bahkan kuota jamaah setiap tahunnya di KBIH Arwaniyyah sepertiga jamaah haji di Kabupaten Kudus. Berikut ini daftar perkembangan jamaah haji bimbingan KBIH Arwaniyyah Kudus dari tahun 1996-2017:

**Tabel 4.4**  
**Prosentase Pendaftar Kbih Ar-Waniyah Kudus Dari**  
**Tahun Ke Tahun**



*(Sumber: Data prosentase statistik pertahun pendaftar haji KBIH Arwaniyyah Kudus)*

Berdasarkan tabel diatas, data prosentase pendafar KBIH Arwaniyyah Kudus dapat dijelaskan bahwa setiap tahun perkembangan jamaah yang mengikuti manasik mulai dari awal berdiri tahun 1996 sampai 2017 jumlahnya tidak stabil. Ketidakstabilan jumlah jamaah haji di KBIH Arwaniyyah Kudus disebabkan oleh:

1. Dari awal tahun berdiri jamaah yang mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Arwaniyyah Kudus hanya jamaah Thoriqoh Arwaniyyah karena pada waktu itu banyak jamaah Thoriqoh Arwaniyyah yang berangkat haji.
2. Eksistensi Awal berdirinya KBIH Arwaniyyah kurang maksimal dan belum meluas ke masyarakat kudus ataupun masyarakat luar kudus, karena pada waktu itu dari pengurus KBIH Arwaniyyah tidak ada sistem promosi dan hanya mengandalkan *gepok tular* atau saling bertukar informasi dari jamaah Thoriqoh satu dengan jamaah Thoriqoh yang lain dan kepada masyarakat.
3. Pada tahun berikutnya naik turunnya jamaah bukan dikarenakan sepinya peminat melainkan jumlah jamaah yang berdasarkan data atau kuota yang diberikan dari Kementerian Agama atau dari jamaah yang mendaftar baru mendapatkan nomor porsi yang ditentukan dari

- Kementerian Agama, sehingga jamaah yang mengikuti manasik haji di KBIH Arwaniyyah belum mengalami peningkatan pada waktu itu.
4. Dengan tidak adanya kejelasan atau kepastian dari Kementerian Agama, jamaah harus menunggu nomor porsi pemberangkatan. Sehingga jamaah untuk mendaftarkan bimbingan manasik di KBIH Arwaniyyah Kudus masih belum jelas untuk mendaftarkan dan mengikuti bimbingan manasik tahun ini atau tahun berikutnya.
  5. Selain itu naik turunnya jamaah juga dipengaruhi oleh latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda, dari sibuknya pekerjaan sehingga jamaah haji yang ingin mengikuti bimbingan manasik di KBIH Arwaniyyah Kudus tidak dapat memaksimalkan, sehingga lebih memilih jadwal bimbingan manasik dari Kementerian Agama. Dan dilatar belakangi karna tingginya biaya bimbingan manasik haji di KBIH Arwaniyyah sehingga calon jamaah haji mengurungkan niatnya untuk mendaftar di KBIH Arwaniyyah.
  6. Sehingga dari hal tersebut, muncul inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan terbaik yang tidak ada di KBIH lain, meskipun dengan biaya bimbingan yang lebih mahal, tetapi pihak KBIH Arwaniyyah akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar para



jamaah merasa puas, dan mampu meraih kemabruran. Maka karna hal tersebut timbullah kepercayaan dari calon jamaah untuk mendaftarkan bimbingan manasik di KBIH Arwaniyyah kudas dengan di buktikannya kenaikan prosentase pendaftar haji pada tahun 2017.

## **I. Standar Pelayanan KBIH Arwaniyyah Kudus**

Untuk memberikan pelayanan, KBIH Arwaniyyah Kudus memiliki standar pelayanan yang diberikan untuk jamaah, standar pelayanan meliputi:

### 1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi ini meliputi: pelayanan di kantor berupa pendaftaran, pembayaran, dan kecepatan informasi.

### 2) Pelayanan Bimbingan

a. Prahaji, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji ketika berada di tanah suci. Bimbingan yang diberikan berupa pelayanan manasik untuk jamaah, meliputi: pemberian materi manasik, dan tutor sesuai bidangnya.

b. Bimbingan yang dilakukan ketika di tanah suci, yakni didampingi pembimbing yang profesional yang pernah mukim di Arab Saudi, pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah hajinya sesuai dengan tata cara ibadah haji.

- c. Pasca haji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji adalah untuk mempertahankan kemabruran haji. Haji yang mabrur merupakan tujuan dari setiap calon jamaah haji. Bimbingan setelah pelaksanaan ibadah haji, di KBIH Arwaniyyah Kudus membentuk ikatan alumni jamaah yang dinamakan IHYA (Ikatan Haji Yayasan Arwaniyyah) (Hayati, 2018).

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini sampel jamaah diambil secara acak atau *random sampling*, kemudian digolongkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan responden atau jamaah. Berikut ini adalah gambaran responden jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017.

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.1**

#### **Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	44	52.4	52.4	52.4
Perempuan	40	47.6	47.6	100.0
Total	84	100.0	100.0	

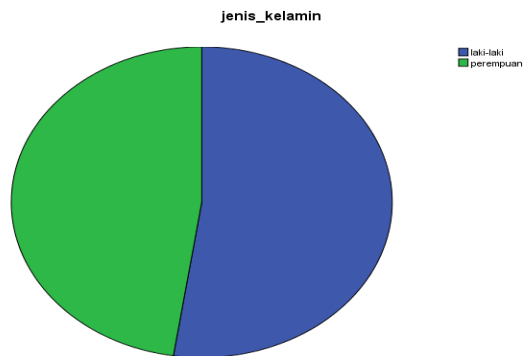
*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden jamaah di

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 52,4 sedangkan responden perempuan sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 47,6.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar yang menunjukkan jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

**Gambar 5.1**



*Sumber: Data primer diolah, 2018*

## 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

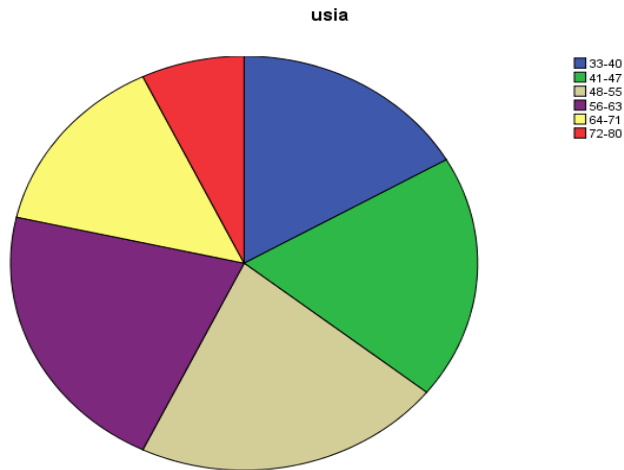
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	33-40	14	16.7	16.7	16.7
	41-47	16	19.0	19.0	35.7
	48-55	18	21.4	21.4	57.1
	56-63	18	21.4	21.4	78.6
	64-71	12	14.3	14.3	92.9
	72-80	6	7.1	7.1	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.2, memperlihatkan bahwa jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 48-63 tahun dengan persentase sebesar 21,4. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa responden berusia 33-40 tahun sebanyak 14 orang, yang berusia 41-47 tahun sebanyak 16 orang, yang berusia 64-71 tahun sebanyak 12 orang, dan yang berusia 72-80 tahun sebanyak 6 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar usia responden yang dilihat pada grafik berikut:

**Gambar 5.2**



*Sumber: Data primer diolah, 2018*

### 3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**  
**Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid IRT	10	11.9	11.9	11.9
Pedagang	16	19.0	19.0	31.0
Petani	25	29.8	29.8	60.7
Guru	8	9.5	9.5	70.2
Wiraswasta	4	4.8	4.8	75.0
peg. Swasta	14	16.7	16.7	91.7
PNS	3	3.6	3.6	95.2
Pension	2	2.4	2.4	97.6
perangkat desa	1	1.2	1.2	98.8
peg. BUMN	1	1.2	1.2	100.0
Total	84	100.0	100.0	

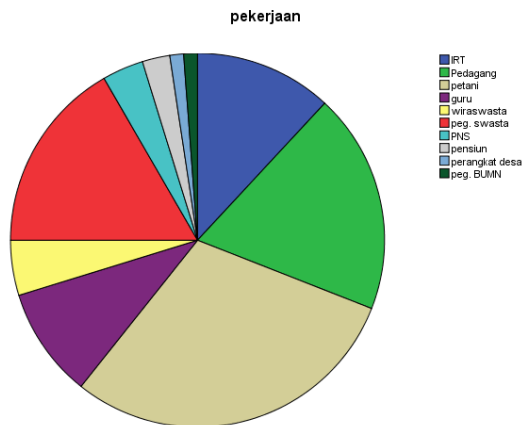
*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan keterangan pada tabel ini memperlihatkan bahwa jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Tahun 2017 yang

diambil sebagai responden sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai petani sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 29,8. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa IRT sebanyak 10 orang, yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 16 orang, yang bekerja sebagai guru sebanyak 8 orang, yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 4 orang, yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 14 orang, yang bekerja sebagai PNS sebanyak 3 orang, yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1 orang, dan yang bekerja sebagai pegawai BUMN sebanyak 1 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang dapat dilihat pada grafik berikut:

**Gambar 5.3**



*Sumber: Data primer diolah, 2018*



#### 4. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak sekolah	1	1.2	1.2	1.2
SD	38	45.2	45.2	46.4
SMP	9	10.7	10.7	57.1
SMA	17	20.2	20.2	77.4
S1	18	21.4	21.4	98.8
S2	1	1.2	1.2	100.0
Total	84	100.0	100.0	

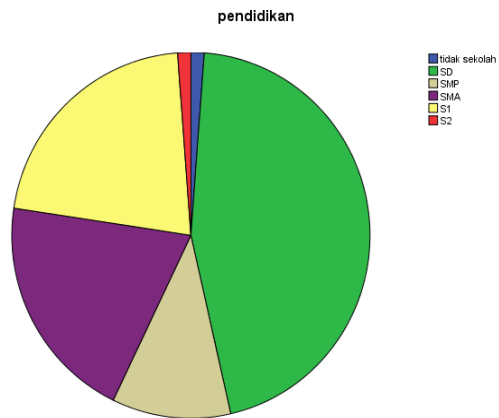
*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan keterangan pada tabel ini memperlihatkan bahwa jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Tahun 2017 yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan terakhir SD. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SD sebanyak 38 orang dengan persentase sebesar

45,2, yang tidak berpendidikan sebanyak 1 orang, yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 9 orang, yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 17 orang, yang berpendidikan terakhir S1 sebanyak 18 orang, dan yang berpendidikan terakhir S2 sebanyak 1 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan terakhir responden yang dapat dilihat pada grafik berikut:

**Gambar 5.4**



*Sumber: Data primer diolah, 2018*

## **B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut ini hasil pengujian validitas. Untuk tingkat validitas dilakukan uji

signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $84-2$  atau  $df = 82$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat  $r$  tabel  $0,181$ , jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Pertanyaan 1	0,572	0,181	Valid
	Pertanyaan 2	0,789	0,181	Valid
	Pertanyaan 3	0,540	0,181	Valid
	Pertanyaan 4	0,765	0,181	Valid
	Pertanyaan 5	0,895	0,181	Valid
	Pertanyaan 6	0,843	0,181	Valid
	Pertanyaan 7	0,799	0,181	Valid
	Pertanyaan 8	0,893	0,181	Valid
	Pertanyaan 9	0,947	0,181	Valid
	Pertanyaan 10	0,802	0,181	Valid

	Pertanyaan 11	0,962	0,181	Valid
	Pertanyaan 12	0,962	0,181	Valid
	Pertanyaan 13	0,962	0,181	Valid
	Pertanyaan 14	0,962	0,181	Valid
	Pertanyaan 15	0,844	0,181	Valid
	Pertanyaan 16	0,936	0,181	Valid
	Pertanyaan 17	0,740	0,181	Valid
	Pertanyaan 18	0,888	0,181	Valid
	Pertanyaan 19	0,576	0,181	Valid
	Pertanyaan 20	0,912	0,181	Valid
	Pertanyaan 21	0,921	0,181	Valid
Kepuasan Jamaah	Pertanyaan 1	0,840	0,181	Valid
	Pertanyaan 2	0,723	0,181	Valid

(Y)	Pertanyaan 3	0,921	0,181	Valid
	Pertanyaan 4	0,829	0,181	Valid
	Pertanyaan 5	0,932	0,181	Valid
	Pertanyaan 6	0,936	0,181	Valid
	Pertanyaan 7	0,927	0,181	Valid
	Pertanyaan 8	0,842	0,181	Valid
	Pertanyaan 9	0,913	0,181	Valid
	Pertanyaan 10	0,749	0,181	Valid
	Pertanyaan 11	0,906	0,181	Valid
	Pertanyaan 12	0,932	0,181	Valid
	Pertanyaan 13	0,448	0,181	Valid
	Pertanyaan 14	0,743	0,181	Valid
	Pertanyaan 15	0,717	0,181	Valid

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua indikator variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan jamaah) mempunyai nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0,181. Berdasarkan hasil tersebut

dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 5.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

<b>Variabel</b>	<b>Jumlah Pertanyaan</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X)	21 item	0,978	Reliabel
Kepuasan Jamaah (Y)	15 item	0,965	Reliabel

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,70. Dengan demikian variabel (kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah) dapat dikatakan reliabel.

### **C. Deskripsi Variabel Penelitian**

Untuk mengetahui deskripsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017, dapat diperoleh dari hasil angket atau kuesioner yang disebarkan kepada jamaah yang menggunakan jasa bimbingan di KBIH Arwaniyyah pada tahun 2017 sebagai responden sebanyak 84 jamaah.

Dalam penelitian ini angket berjumlah 36 butir pertanyaan, yang terdiri dari pertanyaan kualitas pelayanan berjumlah 21 item, dan pertanyaan tingkat kepuasan jamaah

berjumlah 15 item, dengan disertai 4 alternatif jawaban: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan skor 4, 3, 2, 1. jika tidak memilih salah satu jawaban berarti nilai 0. Untuk mengetahui lebih jelas data hasil penelitian dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut:

**Tabel 5.7**  
**Data Hasil Angket Kualitas Pelayanan (X) Dan**  
**Kepuasan Jamaah (Y)**

NO	X	Y	NO	X	Y	NO	X	Y	NO	X	Y
1	84	60	26	67	46	51	64	49	76	69	51
2	84	48	27	67	46	52	62	47	77	65	45
3	84	48	28	68	46	53	72	51	78	73	46
4	69	51	29	84	48	54	62	47	79	69	51
5	65	45	30	69	46	55	63	45	80	65	45
6	65	45	31	65	46	56	73	46	81	83	60
7	65	45	32	68	46	57	73	46	82	68	45
8	83	60	33	68	46	58	84	60	83	84	60
9	83	60	34	84	60	59	84	60	84	84	60
10	68	45	35	63	45	60	84	60			

11	84	60	36	66	45	61	67	56
12	84	60	37	63	45	62	67	56
13	66	54	38	67	47	63	67	56
14	63	45	39	67	47	64	64	48
15	63	45	40	84	60	65	68	46
16	84	60	41	84	60	66	84	48
17	84	60	42	84	50	67	63	45
18	84	60	43	84	60	68	63	45
19	84	60	44	64	48	69	67	56
20	69	46	45	64	48	70	67	56
21	63	45	46	68	48	71	62	45
22	84	48	47	66	47	72	69	51
23	66	45	48	66	47	73	68	45
24	82	49	49	69	52	74	84	60
25	82	49	50	69	52	75	62	45

*Sumber: Data primer diolah, 2018*



### 1. Kualitas Pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus

Berdasarkan tabel 5.8, nilai rata-rata (Mean) dari skor tentang kualitas pelayanan adalah:

**Tabel 5.8**  
**Deskripsi Kualitas Pelayanan**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. deviation
Kepuasan_jamaah	84	62	84	72.18	8.558
Valid N (listwise)	84				

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

untuk memberikan penafsiran terhadap nilai rata-rata (Mean) variabel X yaitu kualitas pelayanan, maka digunakan pedoman kategori skor sebagai berikut:

**Tabel 5.9**  
**Kategori Skor Kualitas Pelayanan**

Skor	Kategori
64-84	Amat Baik
43-63	Baik
22-42	Cukup
0-21	Kurang

Berdasarkan hasil perhitungan Mean tersebut, diketahui bahwa Mean dari variabel X (kualitas pelayanan) adalah 72,18. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori amat baik, yaitu pada interval 64 – 84.

## 2. Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017

Berdasarkan tabel 5.10, nilai rata-rata (Mean) dari skor tentang tingkat kepuasan adalah:

**Table 5.10**

### Deskripsi Tingkat Kepuasan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. deviation
Kepuasan_jamaah	84	45	60	50.67	5.968
Valid N (listwise)	84				

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Untuk memberikan penafsiran terhadap nilai rata-rata (Mean) variabel Y yaitu tingkat kepuasan jamaah, maka digunakan pedoman kategori skor sebagai berikut:

**Tabel 5.11**  
**Kategori Skor Tingkat Kepuasan Jamaah**

<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
46-60	Amat Baik
31-45	Baik
16-30	Cukup
0-15	Kurang

Berdasarkan hasil perhitungan Mean tersebut, diketahui bahwa Mean dari variabel Y (tingkat kepuasan jamaah) adalah 50,67. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan termasuk dalam kategori amat baik, yaitu pada interval 46-60.

#### **D. Uji Homogenitas**

Untuk mengetahui apakah kedua variabel dalam penelitian ini homogen, digunakan uji kesamaan dua varians, dengan bantuan SPSS versi 16.0 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Table 5.12**

	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2036.496	12	169.708	13.095	.000
Within Groups	920.170	71	12.960		
Total	2956.667	83			

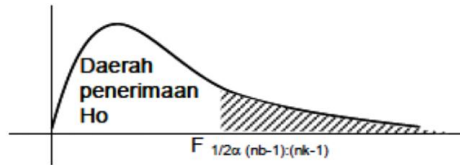
*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Pada  $\alpha = 5\%$  dengan:

$$\text{dk pembilang} = nb - 1 = 84 - 1 = 83$$

$$\text{dk penyebut} = nk - 1 = 84 - 1 = 83$$

$$F(0.05)(83:83) = 1,44$$



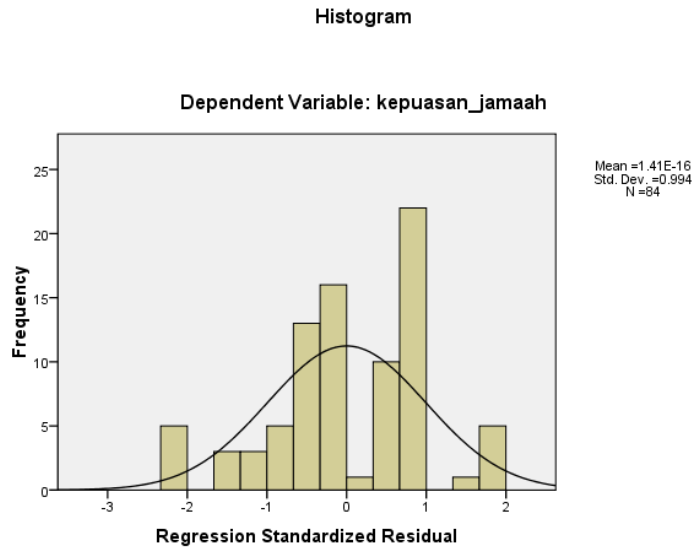
$$1,44 \quad 13,095$$

Karena  $F$  berada pada daerah penolakan  $H_0$ , maka dapat disimpulkan bahwa kedua kelompok mempunyai varians yang tak sama.

### E. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat ( $X$ ) dan variabel bebas ( $Y$ ) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dan dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) nilai  $\text{sig} > 0.05$ ,

maka data berdistribusi normal. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

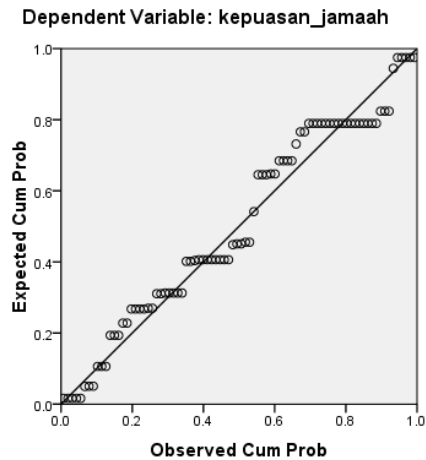


**Gambar 5.5**

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Gambar 5.6

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan histogram data dapat dikatakan normal disebabkan karena grafik yang berbentuk lonceng berada tepat ditengah histogram sedangkan *scatterplot* diatas dapat dilihat bahwa seluruh data rata-rata menyebar di sekitar garis diagonal atau garis normal, hal ini menunjukkan pola distribusi normal, maka model korelasi masing-masing data tersebut memenuhi asumsi normalitas. Adapun hasil uji

statistik normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.13**

**Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.05444566
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.946
Asymp. Sig. (2-tailed)		.332

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada tabel diatas, menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,332 atau lebih besar dari 0,05 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## F. Analisis Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.

Model regresi dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel dependen atau tingkat kepuasan jamaah  
Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)  
Arwaniyyah Kudus

a = konstanta (nilai Y' apabila X= 0)

b= koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen



X=variabel independen atau kualitas pelayanan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus

**Tabel 5.14**  
**Uji Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.724	3.803		3.609	.001
	kualitas_pelayanan	.512	.052	.734	9.782	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_jamaah

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas X = 0,512 dan konstanta sebesar 13,724 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 13,724 + 0,512X$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (tingkat kepuasan)

X = Variabel independen (kualitas pelayanan)

Berdasarkan proses penghitungan maka diperoleh gambaran sebagai berikut:

- a. Nilai konstan (Y) sebesar 13,724 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan jamaah (Y) akan berada pada angka 13,724.
- b. Koefisien regresi X (kualitas pelayanan) dari perhitungan linier sederhana didapat nilai koefisien (b) sebesar 0,512. Hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan (X) maka kepuasan jamaah (Y) juga akan meningkat.

## 2. Uji T (Uji Parsial/ Korelasi)

Hubungan variabel independen terhadap variabel dependen dihitung dengan menggunakan uji statistik T (uji T). Apabila nilai t hitung  $>$  nilai t tabel, maka  $H_0$  diterima, sebaliknya apabila nilai t hitung  $\leq$  nilai t tabel, maka  $H_0$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini:

**Tabel 5.15**

**Parsial  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.724	3.803		3.609	.001
	kualitas_pelayanan	.512	.052	.734	9.782	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_jamaah

Sumber: Data primer diolah, 2018

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0, diketahui bahwa nilai  $t$  hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 9,782 sedangkan  $t$  tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan  $df = n - k = 84 - 2 = 82$  dengan signifikansi 5% adalah 1,664. Jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel ( $9,782 > 1,664$ ). Artinya variabel kualitas pelayanan berhubungan terhadap tingkat kepuasan. Maka hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”.

### **3. Uji F (Simultan)**

Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”. Hasil analisis uji F dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.16**  
**Uji Simultan**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1592.269	1	1592.269	95.695	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1364.398	82	16.639		
	Total	2956.667	83			

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan\_jamaah

*Sumber: Data primer diolah, 2018.*

Tabel 5.16 menunjukkan bahwa F hitung sebesar 95,695 sedangkan nilai F tabel untuk pembilang ( $df_1$ ) =  $k - 1 = 2 - 1 = 1$  dan penyebut ( $df_2$ ) =  $84 - 2 = 82$  dengan taraf signifikansi 5% adalah 3,96 dengan demikian nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $95,695 > 3,96$ ) dengan nilai probabilitas sebesar 0,000, karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima dan menolak  $H_0$ . Jadi, dapat dikatakan bahwa Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel

independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (tingkat kepuasan) jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistika SPSS 16.0 *forWindows* didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

**Tabel 5.17**

**Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 <sup>a</sup>	.539	.533	4.079

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan\_jamaah

*Sumber: Data primer diolah, 2018.*

Dari perhitungan diatas dapat diperoleh hasil sebagai berikut: Angka R sebesar 0,734 menunjukkan bahwa korelasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan jamaah.

1. Angka R square atau Koefisien Determinasi adalah 0,539 (bearasal dari 0,734 x 0,734). Hal ini berarti 53,9% variasi dari tingkat kepuasan bisa dijelaskan oleh variasi dari satu variabel independen. Sedangkan

sisanya ( $100\% - 53,9\% = 46,1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan di penelitian ini.

### **G. Pembahasan**

Data yang diperoleh dari penelitian telah diolah melalui tahapan-tahapan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan, dan hasil akhir yang diperoleh tersebut menentukan hipotesis yang diajukan oleh penulis diterima atau di tolak.

Tahapan pertama adalah dengan menghitung persamaan regresi linier sederhana dan diperoleh hasil persamaan  $Y = 13,724 + 0,512 X$ . Berdasarkan persamaan berikut, dapat diketahui bahwa: Nilai konstan (Y) sebesar 13,724 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan jamaah (Y) akan berada pada angka 13,724 dan koefisien regresi X (kualitas pelayanan) dari perhitungan linier sederhana didapat nilai koefisien (b) = 0,512. Hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan jamaah juga akan meningkat.

Selanjutnya dilakukan penghitungan Uji T, dari perhitungan yang dilakukan diperoleh hasil bahwa : Nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 9,782 sedangkan tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan  $df = n - k = 84 - 2 = 82$  dengan signifikansi 5% adalah 1,664.

Jadi nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel ( $9,782 > 1,664$ ). Artinya variabel kualitas pelayanan berhubungan terhadap tingkat kepuasan jamaah. Maka hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”.

Selanjutnya dilakukan penghitungan uji  $F$ , dari penghitungan yang dilakukan diperoleh hasil bahwa : Nilai  $F$  hitung sebesar 95,695 sedangkan nilai  $F$  tabel untuk pembilang ( $df_1$ ) =  $k - 1 = 2 - 1 = 1$  dan penyebut ( $df_2$ ) =  $84 - 2 = 82$  dengan taraf signifikan 5% adalah 3,96 dengan demikian nilai  $F$  hitung lebih besar dengan nilai  $F$  tabel ( $95,695 > 3,96$ ) dengan nilai probabilitas 0,000. Karena ini probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima dan menolak  $H_0$ . Jadi dapat dikatakan bahwa “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”.

Tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan uji koefisien determinasi, dari perhitungan yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut: Angka  $R$  sebesar 0,734 menunjukkan bahwa korelasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan jamaah dan Angka  $R$  square atau Koefisien

Determinasi adalah 0,539 (bearasal dari  $0,734 \times 0,734$ ). Hal ini berarti 53,9% variasi dari tingkat kepuasan bisa dijelaskan oleh variasi dari satu variabel independen. Sedangkan sisanya ( $100\% - 53,9\% = 46,1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan di penelitian ini. Variabel lain lebih dominan sehingga menjadi menarik untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini ada 84 responden. Berdasarkan deskriptif statistik diperoleh data sebagai berikut: Jenis kelamin responden paling banyak adalah laki-laki dengan presentase 52,4%, Usia responden terbanyak pada usia 48-63 tahun dengan presentase 21,4%, Pekerjaan responden paling banyak sebagai petani dengan presentase 29,8%, dan Pendidikan responden paling banyak berpendidikan terakhir SD dengan presentase 45,2%.

##### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau variabel X dalam penelitian ini, diperoleh nilai Mean sebesar 72,18. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori amat baik, yaitu pada interval 64 – 84, karena kategori skor kualitas pelayanan pada interval 0 – 21 adalah kurang, 22 – 42 adalah cukup, dan 43 – 63 adalah baik.

### 3. Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah atau variabel Y dalam penelitian ini, diperoleh nilai Mean sebesar 50,67. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan jamaah termasuk dalam kategori amat baik, yaitu pada interval 46-60, karena kategori skor kepuasan jamaah pada interval 0 – 15 adalah kurang, 16 – 30 adalah cukup, dan 31– 45 adalah baik.

### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah

Diketahui bahwa hasil uji T, nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 9,782 sedangkan t tabel untuk derajat kebebasan  $df = n - k = 84 - 2 = 82$  dengan signifikansi 5% adalah 1,664. Jika nilai t hitung  $>$  t tabel, maka variabel kualitas pelayanan berhubungan terhadap tingkat kepuasan jamaah. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung sebesar 95,695 sedangkan nilai F tabel untuk pembilang  $(df1) = k - 1 = 2 - 1 = 1$  dan penyebut  $(df2) = 84 - 2 = 82$  dengan taraf signifikansi 5% adalah 3,96 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.

Hasil korelasi  $r$  sebesar 0,734 dan koefisien determinasinya  $r^2 = 0,539$ , yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 sebesar 53,9% dengan indikator yang mempengaruhi yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. variabel lain lebih dominan sehingga menjadi menarik untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya.

## **B. Saran**

1. Bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan sudah amat baik. Atas dasar itu hendaknya pihak-pihak yang terlibat dalam meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji mampu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi, seperti memberikan pelayanan sesuai dengan harapan jamaah. Serta pihak yang terlibat harus tetap meningkatkan faktor-faktor lain seperti meningkatkan kualitas produk layanan, kualitas pelayanan, emosional, dan kemudahan transaksi

agar jamaah merasa puas dalam bertansaksi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus.

2. Dilihat dari tingkat kepuasan jamaah yang amat baik, maka pihak terkait harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan kinerja yang optimal dan profesional agar jamaah tidak kecewa dan mampu memberikan kepuasan bagi jamaah yang menggunakan jasa bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus.
3. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat dilanjutkan penelitian ini dengan objek dan sudut pandang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian ilmu manajemen dakwah pada lembaga-lembaga dakwah seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) maupun lembaga dakwah lainnya dalam peningkatan kepuasan jamaah atau pelanggan.

### **C. Penutup**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah yang tak terhingga sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan karya ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapakan kritik dan saran yang konstruktif guna perbaikan selanjutnya.

Peneliti berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, dan semoga dapat memberikan sedikit sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan. Amiin.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Remaja Cipta.
- Barat, Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa. 2013. *Petunjuk pelayanan, pembimbingan, dan perlindungan bagi jemaah calon haji*. Jawa Barat: Kementerian Agama.
- Choliqu, Abdul. 2014. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012*. Semarang: IAIN Walisongo.
- F Gerson, Richard. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hasan, Iqbal . 2003. *Pokok-pokok Materi Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irianto, Agus. 2004. *Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangan*. Jakarta: Prenada Media
- Julianita, Hardi Sarjono dan Winda. 2011. *SPSS vs LISERAL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kawu, Shadiq dkk. 2012. *Pelaksanaan Haji Dalam Sorotan Publik*. Makassar: CV. Kreatif Lenggara.
- Kustini, dan Abdul Aziz. 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon/ Jamaah Haji Tentang Pembimbingan Dan Pelayanan Oleh KBIH Dan Pemerintah Di Indonesia Dan Saudi Arabia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.

- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Murdoko, Widijo Hari. 2007. *Great Customer Service, Melayani dari Hati*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ningsih, Ekawati Rahayu. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Kudus: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).
- Philip, Khotler. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Priansa, Rismi Sosmed dan Donni Juni. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saerozi, dkk. 2017. *Evaluasi Website Sistem Informasi UIN Walisongo Dengan Metode Webqual*. Semarang: Pusat Penelitian Dan Perbitan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat.
- Santjaka, Aris. 2015. *Aplikasi SPSS Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Setyabudi, Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiarto, Endar. 2002. "Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa". (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.



Supranto. 2011. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:

Rineka Cipta.

Syaukani, Imam. 2011. *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.

Tim Penyusun Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi. 2016. *Buku Panduan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo*. Semarang: UIN Walisongo.

Thalib, Muhammad. 2012. *Al-Qur'an Tarjamah Tafsiriyah (Memahami Makna Al-Qur'an Lebih Mudah, Cepat dan Tepat)*. Yogyakarta: Ma'had An-Nabawy.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:CV. Andi

Offset (Penerbit Andi).

Zulkarnain. 2014. *Enterpreneurial Marketing: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

### **Skripsi**

Marisa, Dewi Nur. 2016. *Analisis Pengaruh Pelayanan Sistem Antrean Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Semarang*. Semarang: UIN Walisongo.

Mustagfirin, Ali. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Demak*. Semarang: UIN Walisongo.

Nafisah, Durrotun. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang*. Semarang: UIN Walisongo.

- Nisa, Amalia Khoirun. 2016. *Pengaruh Pelayanan Islami Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pasar Jerakah*. Semarang: UIN Walisongo
- Rohmah, Via Mawaddatur. 2017. *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah Kendal*. Semarang: UIN Walisongo.
- Supriyadi, Agus. 2011. *Skripsi Strategi Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Manasik Haji Calon Jamaah 'ah Haji*. Jakarta: Uin Syarif hidayatullah.
- Utami, Tri. 2016. *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Pati*. Semarang: UIN Walisongo.

### **Jurnal**

- Tunnufus, Zakiyya. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah pada PT. Marifat Wisata Mandiri di Kabupaten Lebak". *Jurnal Studia Manajemen*, 1 (1), 1.

### **Internet**

- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2017. "Kemenag Gandeng KBIH Penyelenggaraan Haji", dalam <https://www.kemenag.go.id/>, diakses pada 29 Juli 2017.

### **Wawancara**

- Wawancara dengan Bapak Rif'an di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus*
- Wawancara dengan Bapak Jadi Harjono di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus*
- Wawancara dengan Bapak Alif Syukron di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*
- Wawancara dengan Bapak M. Rohadi dan Ibu Nur Hayati*

Lampiran 1

**ANGKET KUALITAS PELAYANAN**

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>					
1	KBIH Arwaniyyah Kudus mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
2	KBIH Arwaniyyah Kudus mempunyai ruang bersih dan nyaman				
3	Penampilan karyawan rapi dan sopan				
4	KBIH Arwaniyyah Kudus mempunyai tempat untuk bimbingan haji yang layak, nyaman, serta dapat menampung jumlah jamaah haji yang ada				
5	Perlengkapan administrasi seperti komputer, telepon, dan ruang tunggu sudah memadai				
6	Fasilitas yang disediakan KBIH Arwaniyyah Kudus seperti koran haji, majalah haji, kamar mandi, dan musholla sudah memadai				
<b>Kehandalan (Realibility)</b>					
7	KBIH Arwaniyyah Kudus memiliki prosedur pendaftaran yang mudah				
8	Petugas KBIH Arwaniyyah Kudus selalu melayani jamaah dengan sopan				
9	Petugas dan Pembimbing KBIH Arwaniyyah Kudus selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu				
10	Petugas KBIH Arwaniyyah Kudus selalu teliti dalam mencatat administrasi				
11	Peralatan yang digunakan KBIH Arwaniyyah Kudus tidak sering mengalami kerusakan				
<b>Daya Tanggap (Responsivnes)</b>					
12	KBIH Arwaniyyah Kudus selalu melayani jamaah dengan cepat				
13	Petugas dan Pembimbing KBIH Arwaniyyah Kudus mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jamaah				
14	Petugas dan Pembimbing KBIH Arwaniyyah Kudus selalu mendengarkan keluhan jamaah				
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
15	Petugas dan Pembimbing KBIH mampu menjelaskan informasi kepada jamaah dengan detail dan jelas				
16	KBIH memiliki petugas dan Pembimbing yang cukup, sehingga selalu ada pengganti jika ada yang berhalangan hadir				
17	Fasilitas yang diberikan oleh KBIH memiliki kualitas yang baik				
18	Petugas dan Pembimbing KBIH selalu bersedia				


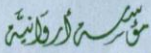
	memberikan informasi terbaru kepada jamaah				
<b>Perhatian (Emphaty)</b>					
19	Petugas dan Pembimbing KBIH tidak membedakan antara jamaah				
20	Petugas dan Pembimbing selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah				
21	Komunikasi yang dilakukan petugas dan Pembimbing KBIH memberikan anda rasa nyaman				

### ANGKET KEPUASAN JAMAAH

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
<b>Kualitas Produk Layanan</b>					
1	Peralatan yang dipakai KBIH sudah sesuai dengan kebutuhan jamaah				
2	KBIH Arwaniiyah memiliki cadangan peralatan atau alat peraga				
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
3	Petugas dan Pembimbing KBIH mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir				
4	Pembimbing mampu memberikan bimbingan tanpa membedakan antar jamaah				
5	Dalam memberikan pelayanan kepada anda, petugas dan pembimbing selalu memberikan pengarahan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan memberikan kemudahan dalam berkomunikasi				
6	Petugas dan Pembimbing KBIH selalu memberikan senyuman dalam melakukan bimbingan haji				
7	Petugas KBIH memberikan sambutan yang baik ketika anda datang				
<b>Emosional</b>					
8	Layanan keamanan dan kenyamanan jamaah terjamin				
9	Bimbingan yang diberikan kepada jamaah dapat dipahami dengan mudah.				
10	Hubungan antara jamaah dan petugas KBIH erat layaknya keluarga				
<b>Harga dari KBIH Arwabiyyah</b>					
11	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang mampu memuaskan jamaah				
12	KBIH Arwaniiyah menerangkan secara jelas rincian harga yang di tetapkan				
13	KBIH Arwaniiyah memiliki prosedur dalam menetapkan harga bimbingan				
<b>Biaya yang dikeluarkan Jamaah</b>					
14	Biaya yang dikeluarkan tidak memberatkan jamaah				
15	Biaya bimbingan dapat di angsur oleh jamaah				

Dokumentasi Penelitian

- Surat Bukti Penelitian di KBIH Arwaniyyah Kudus

   
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI  
"ARWANIYYAH"  
KUDUS - JAWA TENGAH - INDONESIA  
Alamat : Jl. KHM. Arwani Kelurahan Kajeksan No. 24 Telp / Fax. (0291) 445161 Kota Kudus 59332

---

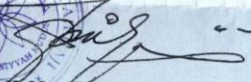
**SURAT KETERANGAN**  
No. : 161/KBIH-YA/C-2/II/2018


Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus dengan ini menerangkan ~~dengan~~ sesungguhnya bahwa:

Nama : YULIA VITA SARI  
NIM : 1401036054  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Universitas : UIN Walisongo

yang bersangkutan benar-benar telah melakukan penelitian di KBIH Arwaniyyah Kudus untuk keperluan penyusunan skripsi pada bulan September 2017 s.d Februari 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kudus, 17 Februari 2018  
KBIH Arwaniyyah Kudus  
Ketua  
  
H. Mc. ULINNUHA ARWANI



## - Foto Penelitian



- Interview bersama Bapak H. M. Rohadi dan Ibu HJ. Nur Hayati



- penyebaran angket bersama Bapak H. Chumaidi



- Penyebaran angket bersama Bapak H. Yoeslam dan Ibu HJ. Umi Zulfah



- penyebaran angket bersama Bapak H. Ustadzi



Pengajian Manasik Haji di Aula Pondok Tahfidh Yanbu'ul Qur'an Kudus



Daftar Hadir Pembukaan Manasik



Praktik Haji



Praktik Haji di Bimbing Oleh KH. M. Ulil Albab Arwani





## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : YULIA VITASARI  
NIM : 1401036054  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunkasi/ Manajemen  
Dakwah  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir: Kudus, 04 April 1996  
Agama : Islam  
Alamat : Undaan. Tengah RT. 002/ RW.001 Kec.  
Undaan Kab. Kudus

### **Pendidikan**

1. MI NU Miftahul Falah : Tahun 2007-2008
2. Mts. Nahdlatul Muslimin : Tahun 2010-2011
3. MA. Nahdlatul Muslimin : Tahun 2013-2014
4. TPQ Miftahul Falah : Tahun 2006
5. Madin Miftahul Falah : Tahun 2010
6. Madin Wustho Nurussiroj : Tahun 2013
7. Madin Ulya Nurussiroj : Tahun 2014
8. UIN Walisongo Semarang : Angkatan 2014

Semarang, 27 Februari 2018

**YULIA VITASARI**

1401036054