



No.5048/MD-D/SD-S1/2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN JAMA'AH KELOMPOK BIMBINGAN  
IBADAH HAJI AL-ADZKAR DURI**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh:

**MUHAMMAD YUSUF SAUQY**

**NIM: 11840412634**

**PROGRAM STRATA SATU (S1)**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022 M / 1443 H**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 كلية الدعوة و الاتصال  
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Muhammad Yusuf Sauqy  
 NIM : 11840412634  
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al – Adzkar Duri

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Selasa  
 Tanggal : 7 Juni 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Juni 2022



**Imron Residi, S. Pd., M.A., Ph. D**  
 NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

**Dr. Masduki M.Ag**  
 NIP. 197106121998031003

Penguji III

**Dr. H. Syahril Romli, M. Ag**  
 NIP. 195706111988031001

Sekretaris/ Penguji II

**Artis, S.Ag., M. I.Kom**  
 NIP. 196806072007011047

Penguji IV

**Zulkarnaini, M.Ag**  
 NIP. 197102122003121002

UIN SUSKA RIAU  
 Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.  
 Mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 Mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.  
 Mengutip dan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milli  
 N Suska Ria  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

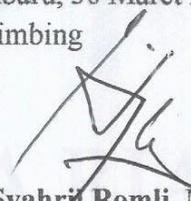
Nama : Muhammad Yusuf Sauqy  
Nim : 11840412634  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al – Adzkar

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

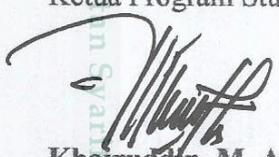
Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 30 Maret 2022  
Pembimbing

  
**Drs. Syahril Romli, M. Ag.**  
NIP. 195706111988091001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 197208172009101002



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. : Nota Dinas  
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqosyah

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN Suska Riau**  
 di- Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Muhammad Yusuf Sauqy  
 NIM : 11840412634  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al - Adzkar Duri

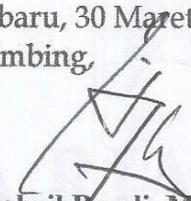
Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

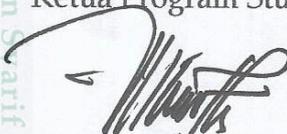
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, *diucapkan terima kasih.*

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pekanbaru, 30 Maret 2022  
 Pembimbing,

  
**Drs. Syahril Komli, M. Ag**  
 NIP. 19570611 198803 1001

Mengetahui  
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
**Khairuddin, M. Ag**  
 NIP. 197208 17200910 1 002



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : Muhammad Yusuf Savay  
**NIM** : 11840412634  
**Tempat/ Tgl. Lahir** : Binjai .01 November 2000  
**Fakultas/Pascasarjana** : Dakwah dan Komunikasi  
**Prodi** : Manajemen Dakwah  
**Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya\***:

Pengaruh Kuantitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah  
Keompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/ Proposal/Karya Ilmiah lainnya \* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/ Proposal/Karya Ilmiah lainnya , \*saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/ Proposal/Karya Ilmiah lainnya\*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Juni 2022  
 dan membuat pernyataan



M. Yusuf Savay  
 NIM : 11840412634

- Pilih Salah Salah Satu Sesuai Jenis Karya Tulis

## ABSTRAK

**Nama : Muhammad Yusuf Sauqy**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al – Adzkar Duri**

KBIH Al – Adzkar adalah salah satu kelompok bimbingan ibadah haji dan di Kota Duri yang memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji. Kepuasan jama'ah haji adalah kunci bagi KBIH agar tetap dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan jama'ah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sesuai dengan kehendak atau harapan jama'ah. Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah pada KBIH Al – Adzkar Duri. Jenis penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survey. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,758 yang menunjukkan hubungan antara variable pelayanan KBIH Al – Adzkar dengan Kepuasan jama'ah adalah kuat. Berdasarkan kategori yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan KBIH Al – Adzkar Duri tergolong sangat kuat yaitu dengan persentase 82,67%. Dan Berdasarkan kategori yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan jama'ah KBIH Al – Adzkar Duri tergolong sangat kuat yaitu dengan persentase 86%.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jama'ah***

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Name** : Muhammad Yusuf Sauqy  
**Jurusan** : Da'wah Management  
**Judul** : **The Influence of Service Quality on Congregational Satisfaction in the Hajj Guidance Group Al – Adzkar Duri**

KBIH Al-Adzkar is one of the Hajj guidance groups in Duri that provides services to prospective pilgrims. The satisfaction of the pilgrims is the key for KBIH to survive, compete and dominate the market. Congregational satisfaction will be determined by the quality of services provided by the Hajj Guidance Group (KBIH), following the wishes or expectations of the congregation. This research aims to examine the effect of service quality on congregational satisfaction at KBIH Al - Adzkar Duri. This type of research uses a survey research firm. The research approach used in this study is quantitative. The correlation coefficient value is 0.758, which shows the relationship between the service variables of KBIH Al - Adzkar and Jama'ah satisfaction is vital. Based on the predetermined categories, it can be said that the service quality of KBIH Al - Adzkar Duri is classified as very strong, with a percentage of 82.67%. Based on the categories that have been determined, it can be said that the satisfaction of the congregation of KBIH Al - Adzkar Duri is classified as very strong, with 86%.

**Keywords:** *Service Quality, Jama'ah Satisfaction*

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbal Alamin, segala puji penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang atas curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan kepada junjungan Alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari jahiliyah menuju alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al – Adzkar Duri”**, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari begitu banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan doa, uluran tangan, kemurahan hati bahkan semangat kepada penulis. Terutama kepada orang tua tercinta penulis yaitu Alm. Ayahanda Zulkarnain dan Ibunda Rahma Elida, terima kasih telah memberikan dukungan moril maupun materil, tetap sabar menunggu, telah mendidik, memberikan semangat, cinta dan kasih sayang kepada penulis. Selain itu pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag., selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., selaku Wakil Rektor I, Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd., selaku Wakil Rektor II, Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Imron Rosidi, M.A, Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si dan Dr. Arwan, M.Ag selaku wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Drs. H. Syahril Romli, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Karyawan/ti Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
8. Teristimewa kepada harta yang paling berharga kedua orang tua yang sangat penulis cinta dan sayangi yaitu Alm Ayahanda Zulkarnain dan Ibunda Rahma Elida terima kasih selalu sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan semangat kebersamaan selama penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Atas bantuan, bimbingan dan dorongan berserta doanya kepada penulis selama ini, penulis ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas kebaikan, dorongan, pelayanannya serta mendapatkan kemuliaan disisi-Nya.

*Aamiin Ya Rabbal 'Alaamiin*

Pekanbaru, Maret 2022  
Penulis

**MUHAMMAD YUSUF SAUQY**  
**NIM. 11810622082**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR</b> .....	7
A. Kajian Terdahulu .....	7
B. Landasan Teori .....	8
C. Konsep Operasional .....	15
D. Kerangka Pemikiran .....	17
E. Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	19
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	19
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	19
C. Populasi Dan Sample .....	19
D. Teknik Pengumpulan Data .....	21
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	21
F. Teknik Analisis Data .....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b> .....	27
A. Data Umum .....	27
B. Deskripsi Data Responden Penelitian .....	29

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Penyajian Data .....	31
D. Analisis Data Penelitian .....	43
E. Pembahasan .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	49

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) .....	23
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Jama'ah (Y) .....	24
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.4	KBIH Al-Adzkar mempunyai mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau .....	31
Tabel 4.5	KBIH Al-Adzkar mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman .....	32
Tabel 4.6	Perlengkapan Praktek KBIH AL – Adzkar dikatakan lengkap .....	32
Tabel 4.7	Pembimbing KBIH Al – Adzkar memberikan bimbingan yang mudah dimengerti .....	33
Tabel 4.8	Pembimbing KBIH Al – Adzkar selalu melayani jama'ah dengan sopan .....	33
Tabel 4.9	Pembimbing KBIH Al – Adzkar selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu .....	34
Tabel 4.10	Pembimbing KBIH Al – Adzkar memberikan bimbingan yang lengkap tentang manasik haji .....	34
Tabel 4.11	Pembimbing menanggapi keluhan dan pertanyaan tentang materi yang dimengerti oleh jama'ah .....	35
Tabel 4.12	Pembimbing selalu menerima keluhan dari jama'ah .....	35
Tabel 4.13	Karyawan selalu bersifat aktif bukan pasif .....	36
Tabel 4.14	Pihak KBIH memberikan kepada jama'ah tentang jaminan keberangkatan .....	36
Tabel 4.15	Pihak KBIH selalu memantau tentang kesiapan materi dan fisik jama'ah selama melaksanakan ibadah haji .....	37
Tabel 4.16	Pembimbing KBIH selalu memberikan perhatian kepada para jama'ah .....	37



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.17	Pihak KBIH menjalin komunikasi dengan jama'ah .....	38
Tabel 4.18	Rekapitulasi Hasil Angket Kualitas Pelayanan .....	38
Tabel 4.19	Pelayanan KBIH Al – Adzkar sesuai dengan harapan jama'ah .....	39
Tabel 4.20	KBIH Al – Adzkar berkualitas .....	40
Tabel 4.21	Jama'ah merasa puas dengan menggunakan jasa KBIH Al – Adzkar .....	40
Tabel 4.22	Pembimbing KBIH Al – Adzkar memberikan informasi dengan baik tentang sesuatu yang dibutuhkan jama'ah .....	41
Tabel 4.23	KBIH Al – Adzkar memberikan pelayanan dengan baik dan sopan .....	41
Tabel 4.24	Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Jama'ah .....	42
Tabel 4.25	Analisis Deskriptif Kuantitatif .....	43
Tabel 4.26	Uji Koefesien Korelasi .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	18
-------------------------------------	----



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji (asal maknanya) adalah “menyengaja sesuatu”. Haji yang dimaksud disini (menurut syara’) ialah “sengaja mengunjungi Ka’bah (Rumah Suci) untuk melakukan beberapa amal ibadah, dengan syarat-syarat yang tertentu”.<sup>1</sup> Haji merupakan rukun islam yang kelima yang wajib di laksanakan dengan syarat kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Pelaksanaan ibadah haji tidak sesederhana praktek – praktek ibadah yang lainnya yang ada dalam rukun islam. Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang jama’ah haji dengan beberapa gerakan dengan tempat yang berbeda – beda.

Ibadah haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kegiatan ibadah haji dan umroh mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan calon jamaah), penyediaan perlengkapan dan konsultan keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umroh di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh.<sup>2</sup>

Mengingat ibadah Haji merupakan suatu perjalanan ibadah yang memerlukan waktu yang cukup lama dan tempat yang sangat jauh serta waktu yang telah ditentukan, maka diperlukan pembekalan jamaah dengan ilmu manasik haji yang sempurna dengan ilmu manasik haji maka kesulitan ibadah akan menjadi mudah, keraguan akan menjadi yakin, pemahaman yang sempit

<sup>1</sup> Sulaiman Rasjid. Fiqh islam (hukum fiqh lengkap). (Bandung:sinar Baru Algensindo, 2013), 247.

<sup>2</sup> Dipo Khoirul Islami, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat (Skripsi, Jakarta 2014), 4.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan berubah menjadi kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji,<sup>3</sup> Karena itu ibadah haji merupakan kegiatan yang sangat penting yang di dalamnya memerlukan adanya pengelolaan khususnya yang mengurus kegiatan yang menyangkut pelayananpelayanan yang akan di berikan calon jamaah Haji. Salah satunya yaitu pelayanan dalam memberikan bimbingan manasik ibadah Haji. Maka, sudah menjadi kewajiban bagi kalian (umat muslim) menyelesaikan manasik Haji dan meninggalkan sikap berbangga-bangga terhadap leluhur sebagaimana bisa kalian lakukan pada masa jahiliyah, kini berdzikirlah dan anugerahkan Tuhan kalian.<sup>4</sup>

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut dapat menarik perhatian dari konsumennya, pelayanan yang baik juga berdampak baik bagi perusahaan tersebut, khususnya menjaga image dari perusahaan bagi masyarakat. Masyarakat selaku konsumen yang aktif tentunya akan senantiasa melihat dan memilih perusahaan yang mampu memberikan kualitas terbaik, baik itu dari segi produknya, fasilitasnya maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan. Hal itu tentunya menjadi salah satu alasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan segala aspek yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen, karena padadarnya setiap manusia memiliki fitrah ingin mendapatkan pelayanan terbaik, khususnya dalam bidang jasa.<sup>5</sup>

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

<sup>3</sup> Drs. H. Ahmad Kaertono M. Si., Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab (Jakarta Pustaka Cendekia muda 2016). 85

<sup>4</sup> Imam Jalaludin Al Mahalliy dan Imam Jalaludin As Suyuthi, tafsir jalain (PT. CV Sinar Baru),109

<sup>5</sup> Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 70.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan menjadi prioritas utama bagi setiap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memanjakan konsumen jasa.

KBIH Al – Adzkar adalah salah satu kelompok bimbingan ibadah haji dan di Kota Duri yang memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji. Kepuasan jama'ah haji adalah kunci bagi KBIH agar tetap dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Untuk itu anggota Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan (KBIH) harus mengetahui hal – hal apa saja yang dianggap penting oleh jama'ah haji dan bagi penyelenggara akan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan jama'ah. Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL – ADZKAR DURI”.

## B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al – Adzkar Duri”, untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan – batasan pada masing – masing istilah yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Adapun penegasan istilah tersebut antara lain sebagai berikut:

### 1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan

<sup>6</sup> Kasmir, Etika Customer Service, (PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta 2005). 9.



seseorang.<sup>7</sup> Sedangkan dalam ilmu statistic, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.<sup>8</sup> Adapun pengertian pengaruh dalam penelitian ini adalah pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di KBIH Al – Adzkar Duri.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Devis dalam Fandy Tjibtono adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>9</sup> Sedangkan kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>10</sup> Sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>11</sup> Adapun yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga guna memenuhi harapan konsumen.

## 3. Kepuasan

Menurut oliver yang dikutip oleh J Supranto kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>12</sup> Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

<sup>7</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat dan pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 664.

<sup>8</sup> Anas Sudijono, Pengantar Statistika Pendidikan, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), 20.

<sup>9</sup> Fandy Tjibtono, Prinsip-Prinsip Total Quality, dan Service (TQS), (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 110.

<sup>10</sup> Fandy Tjibtono dan Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 110.

<sup>11</sup> Fandy Tjibtono, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 180.

<sup>12</sup> 5 J. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001) Cet. 2, 233.



### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas agar lebih terfokus pada penelitian maka penulis merumuskan permasalahan berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah pada KBIH Al – Adzkar Duri?

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah pada KBIH Al – Adzkar Duri.

#### 2. Kegunaan Penelitian

##### a. Kegunaan Akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai khasanah keilmuan manajemen dakwah dalam lingkup manajemen haji dan umroh terutama dalam kualitas pelayanan KBIH Al – Adzkar Duri dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai tulisan karya ilmiah.

##### b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam menelaah serta memahami penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penelitian ini dalam 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Ruang Lingkup Kajian, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

**BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR**

Berisikan tentang Kajian Teori, Kajian Terdahulu, Kerangka Pikir.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN**

Bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan lokasi penelitian.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang konstruktif bagi objek penelitian.

**DAFTAR PUSAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN****DOKUMENTASI**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

#### A. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul diatas.

Adapun penelitian yang terlaksana atau penelitian yang hampir mirip dan sama, akan tetapi berbeda dengan penelitian ini yang berjudul :

1. “Respon Jamaah Terhadap Bimbingan Manasik Kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Hamidayah Kedoya Jakarta Barat” yang ditulis oleh Muhammad Hafizh jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2016. Persamaannya meneliti tentang pelayanan terhadap jamaah umrah dan perbedaannya Muhammad Hafizh meneliti tentang respon jamaah terhadap pelayanan. Sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan.
2. “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat” yang ditulis oleh Dipo Khairul Islami jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2014. Persamaannya meneliti tentang Pelayanan Pt. Haji dan Umroh dan perbedaannya Dipo Khairul Ismali Meneliti tentang Strategi Peningkatan dengan metode kuantitatif, sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dengan metode kualitatif.
3. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamah Umrah di PT Neekoi Nuansa Wisata Bekasi” yang ditulis oleh Annisa Nuraddina jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau tahun 2015. Persamaannya tentang pengaruh dan perbedaannya Annisa Nuraddina meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah PT Neekoi Nuansa Wisata Bekasi sedangkan penulis meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Kbihu Al – Adzkar Pontren Hubbul Wathan Duri.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Landasan Teori

### 1. Pengertian Pengaruh

Winarno Surakhmad mendefinisikan pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada disekelilingnya.<sup>13</sup> Menurut Scott dan Mitcell dalam Sukanto dan Hani, pengaruh merupakan suatu transaksi soial dimana seseorang atau sekelompok orang yang lain untuk melakukan sesuai dengan harapan mereka yang mempengaruhi.<sup>14</sup>

Bila ditinjau dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah sebagai suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada.

### 2. Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Crosby yang dikutip Zulian Yamit menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa<sup>15</sup>.

Nasution menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan<sup>16</sup>.

Menurut Wyckof yang dikutip oleh Nasution, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan

<sup>13</sup> Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, (Bandung: Teknik Tarsito,1982), 7.

<sup>14</sup> Sukanto Reksohadiprodjo & Hani Handoko, Organisasi Perusahaanedisi ke-2, (Yogyakarta: BPFE,1999), 124.

<sup>15</sup> zulian yamit. manajemen kualitas produk dan jasa (Yogyakarta:ekonisia, 2010) cet 5, 7

<sup>16</sup> M. Nur Nasution. Manajemen Jasa Terpadu. ( Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Yamit menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu<sup>17</sup>:

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

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan"<sup>18</sup>. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution menyatakan; Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap

<sup>17</sup> Zulian Yamit. Manajemen Kualitas Produk & Jasa ( Yogyakarta: Ekonisia, 2010) Cet. 5, 22

<sup>18</sup> M. Nur Nasution. Manajemen Jasa Terpadu. ( Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 49

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

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

b. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, cukup banyak karakteristik suatu pelayanan. Dimana karakteristik pelayanan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Dalam hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Menurut Griffin dalam Lupriyadi menyatakan bahwa karakteristik pelayanan terdiri atas tiga, yaitu :

1) *Intangibility* (Tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak terwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

2) *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi bersamaan.

3) *Customization*

Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan.<sup>19</sup>

<sup>19</sup>Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 6

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## c. Dimensi Pelayanan

Parasuraman, Zathmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu<sup>20</sup> :

## 1) Bukti Fisik

Bukti fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin ruangan, alat telekomunikasi yang canggih atau prabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/ jasa.

## 2) Keandalan

Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan.

Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus juga tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan

<sup>20</sup> Aritonang R. Ierbin, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), 25.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, time schedule perlu disusun dengan teliti.

## 3) Daya Tanggap

Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa.

Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

## 4) Jaminan

Jaminan (assurance) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari biaya, resiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dari keahlian dibidang masing-masing. IBM sangat menekankan faktor-faktor tersebut kepada para teknisi yang menangani pemasangan dan layanan purna jual. Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang juga penting.

## 5) Empati

Empati (empathy) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui telepon maupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segea jawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama.

Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungandengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

### 3. Kepuasan Pelanggan

#### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.<sup>21</sup> Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengkonsumsian.<sup>22</sup>

Menurut Philip Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan

<sup>21</sup> Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2003, 64

<sup>22</sup> <sup>13</sup> Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. Edisi Keempat. *Customer Behavior (Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran)*. (Jakarta: Erlangga. 1996), 157

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.<sup>23</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya kebutuhan pelanggan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan dan tingkat kebutuhan yang diharapkan, baik pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

b. Karakteristik Kepuasan Pelanggan

Setelah kepuasan terbentuk, maka perusahaan harus bisa mempertahankannya sampai bisa membawa konsumen pada tingkat loyalitas. Kepuasan harus ditingkatkan menjadi tahap sangat puas, menurut Kotler, ciri - ciri konsumen yang sangat puas adalah sebagai berikut :

- 1) Menjadi setia.
- 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada.
- 3) Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk/jasanya.
- 4) Kurang memberikan perhatian pada merek, iklan dan kurang sensitive terhadap harga.
- 5) Memberikan gagasan produk atau jasa pada perusahaan.
- 6) Memberikan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada pelanggan karena transaksi menjadi menurun.<sup>24</sup>

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila nilai mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Andi, 2003),

<sup>24</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2009), 48

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>25</sup>

### C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah penjabaran konkrit dari konsep teoritis agar mudah dipahami serta digunakan sebagai acuan saat di lapangan. Adapun variabel yang dioperasikan Kualitas Pelayanan (variabel x) dan Kepuasan Jama'ah (variabel y).

VARIABEL (X) KUALITAS PELAYANAN	INDIKATOR
BUKTI FISIK	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang bimbingan KBIH Al – Adzkar</li> <li>2. Ruang bimbingan KBIH Al – Adzkar nyaman</li> <li>3. Perlengkapan praktek haji di KBIH Al – Adzkar dikatakan lengkap</li> </ol>

<sup>25</sup> Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 185

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	4. Ruang pelayanan KBIH Al – Adzkar nyaman
<b>KEHANDALAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing di KBIH Al – Adzkar memberikan bimbingan yang mudah di mengerti</li> <li>2. Media yang digunakan pembimbing di KBIH Al – Adzkar membantu proses bimbingan manasik</li> <li>3. Pembimbing di KBIH Al – Adzkar memberikan bimbingan yang lengkap tentang manasik haji</li> <li>4. Karyawan KBIH Al – Adzkar memberikan kepastian data calon jama'ah haji sesuai dengan yang dijanjikan.</li> </ol>
<b>DAYA TANGGAP</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing di KBIH Al – Adzkar menanggapi keluhan dan pertanyaan tentang materi yang belum di mengerti oleh jama'ah</li> <li>2. Pimpinan KBIH Al – Adzkar selalu menerima saran dari jama'ah</li> <li>3. Karyawan KBIH Al – Adzkar menangani komplain dari jama'ah berkaitan dengan sarana yang diberikan</li> </ol>
<b>JAMINAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing memberikan jaminan tentang materi yang sudah diberikan misalnya urutan-urutan pelaksanaan rukun haji</li> <li>2. Pihak KBIH Al – Adzkar selalu</li> </ol>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	memantau tentang kesiapan materi dan fisik jama'ah
<b>EMPATI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing KBIH Al – Adzkar selalu memberikan perhatian kepada para jama'ah</li> <li>2. Pihak KBIH Jabal Uhud menjalin komunikasi dengan jama'ah</li> </ol>
<b>VARIABEL (Y) KEPUASAN PELANGGAN</b>	Tingkat kepuasan Jama'ah Haji KBIH Al – Adzkar Duri

**D. Kerangka Pemikiran**

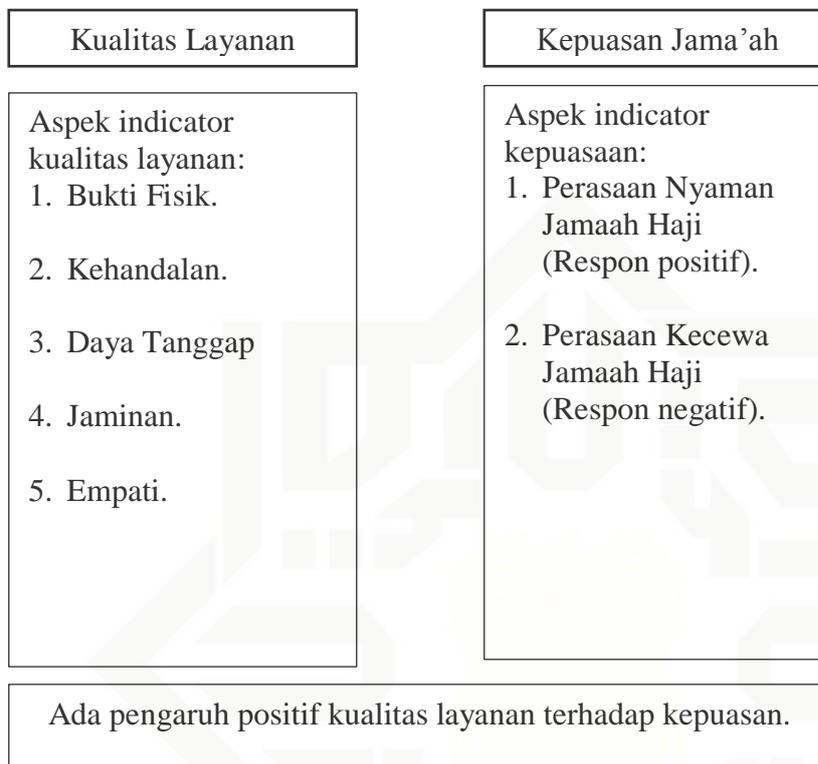
Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>26</sup> Judul penelitian skripsi ini adalah “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah KBIH Al – Adzkar Duri” dengan kerangka berfikir, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan jama'ah juga semakin tinggi, atau model penelitian ini dapat dilihat dalam gambar di bawah ini:

<sup>26</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017), 60.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Keterangan, Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan jama'ah.

Penelitian ini terdiri dari variabel X yaitu Kualitas layanan dan variabel Y Kepuasan Jama'ah.

### E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara dari sesuatu yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dapat juga dikatakan kesimpulan sementara, dan merupakan suatu konstruk yang masih perlu dibuktikan.<sup>27</sup> Ada beberapa kemungkinan hipotesis yang muncul terkait penelitian ini.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah di Kbih Al – Adzkar Duri.

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah di Kbih Al – Adzkar Duri.

<sup>27</sup> Muty Yusuf, Metodologi Penelitian, (Padang : UNP Press, 2005), 162.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survey. Metode survey merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dalam penelitian survey, peneliti menentukan sumber data sesuai dengan tujuan penelitian, membuat dan mengedarkan kuesioner, atau melakukan wawancara dan lain sebagainya untuk mengumpulkan data<sup>53</sup>. Karakteristik khusus penelitian survey adalah kesimpulan hasil penelitian digeneralisasikan atau berlaku untuk seluruh populasi sasaran meski data penelitian hanya diperoleh dari sampel (sebagian populasi)<sup>28</sup>.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang analisisnya fokus pada data-data numerik yang diolah dengan menggunakan metode statistika<sup>29</sup>.

### B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di KBIH Al – Adzkar Jl. Jend. Sudirman, Kec. Bathin Solapan, Duri – Kab. Bengkalis. Dan penelitian ini dilaksanakan setelah proposal diseminarkan.

### C. Populasi Dan Sample

#### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

<sup>28</sup> Endang Mulyatiningsih, *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014). 209.

<sup>29</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010). 5

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesimpulannya.<sup>30</sup> Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jamaah Kbih Al – Adzkar Duri pada tahun 2019 yang berjumlah 38 orang.

## 2. Sample

Sampel secara sederhana dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari/meneliti semua yang ada pada populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya dapat diberlakukan secara umum. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus diberlakukan secara umum.

Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul representative atau mewakili populasi. Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel sangat bergantung pada struktur populasi dan tujuan tindakan. Dalam konteks ini perlu dilihat apakah populasi memiliki tindakan – tindakan, dimana antar tingkatan memiliki karakteristik yang berbeda atau malah sama. Kemudian selain itu sampel harus memiliki kriteria tertentu atau tidak.

Adapun salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil adalah dengan menggunakan metode yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto yaitu apabila jumlah subjeknya besar diatas 100 orang , dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, dikarenakan jumlah populasi tidak besar dan hanya berjumlah 38 orang, maka peneliti mengambil seluruh Jama'ah KBIH Al – Adzkar Duri menjadi sample penelitian.

---

<sup>30</sup> Ibid, 80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang valid dan akurat, penulis menggunakan instrument:

1. Observasi yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran secara langsung jama'ah KBIH Al – Adzkar Duri. Orang sering mengartikan observasi sebagai suatu aktivitas yang sempit, yakni memperlihatkan sesuatu dengan mempergunakan mata. Di dalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemutusan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.
2. Angket yaitu suatu alat pengumpulan data yang berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada jamaah KBIH Al – Adzkar Duri agar mendapatkan jawaban secara tertulis juga. Kucisioner/angket merupakan teknik yang dipergunakan untuk memperoleh data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah Kbih Al – Adzkar Duri.
3. Dokumentasi yaitu mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa foto, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya.

#### E. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Validitas adalah ketetapan dan dan kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang diukur. Suatu instrumen yang valid berarti mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah<sup>31</sup>.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta,2000), 302.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Instrumen yang disusun dalam penelitian ini, dibuat berdasarkan teori tentang variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat atau informasi dari suatu variabel yang akan diteliti serta mampu mengukur sebagaimana yang diinginkan.

Untuk menguji validitas instrumen sikap, dilakukan dengan cara mencari harga koefisien korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan, yaitu dengan cara mengregresikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah setiap item soal. Jika hasil perhitungan terjadi  $t$  hitung lebih besar dari tabel, maka butir soal dinyatakan valid. Tetapi bila sebaliknya, maka butir soal tersebut dinyatakan tidak valid dan selanjutnya diperbaiki atau tidak digunakan dalam instrumen penelitian.

Kemudian untuk mengukur validitas instrumen, digunakan korelasi product moment pada taraf signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05 atau 5%.

Penulis menggunakan teknik korelasi product moment dengan bantuan program SPSS 23. Pengukuran dikatakan valid apabila :

1.  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, (diuji dengan signifikansi 0,05) maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
2.  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, (diuji dengan signifikansi 0.05) maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Nomor Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,602	0,361	Valid (digunakan)
2	0,750	0,361	Valid (digunakan)
3	0,639	0,361	Valid (digunakan)
4	0,491	0,361	Valid (digunakan)
5	0,797	0,361	Valid (digunakan)
6	0,545	0,361	Valid (digunakan)
7	0,749	0,361	Valid (digunakan)
8	0,794	0,361	Valid (digunakan)

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9	0,657	0,361	Valid (digunakan)
10	0,630	0,361	Valid (digunakan)
11	0,740	0,361	Valid (digunakan)
12	0,667	0,361	Valid (digunakan)
13	0,834	0,361	Valid (digunakan)
14	0,761	0,361	Valid (digunakan)
15	0,650	0,361	Valid (digunakan)
16	0,751	0,361	Valid (digunakan)
17	0,841	0,361	Valid (digunakan)
18	0,667	0,361	Valid (digunakan)
19	0,834	0,361	Valid (digunakan)

Berdasarkan data tabel dikonsultasikan dengan r tabel pada  $\alpha$  (alpha) = 0,05 atau tingkat signifikansi 5% dengan jumlah  $n(30) = 0.361$ (r tabel). Hingga dapat disimpulkan bahwa terdapat 19 item pernyataan dengan nilai r hitung diatas r tabel maka seluruh pernyataan dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

## b. Uji Relibialitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode pengujian reabilitas yang peneliti gunakan adalah metode *Cronbach's Alpha*. Dalam program SPSS metode *Cronbach's Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misalnya 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50).

Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,60. Reabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik.

**Tabel 3.1**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	14

Sumber : Olahan Data Peneliti dengan SPSS.23.0

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel perhitungan reliabilitas tersebut diketahui bahwa nilai koefisien alpha hitung (*Cronbach's Alpha*) untuk variable (X) sebesar 0.920, maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut bersifat reliable. variabel X baik ( $0,920 > 0,600$ )

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Jama'ah (Y)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Sumber : Olahan Data Peneliti dengan SPSS.23.0

Berdasarkan tabel perhitungan reliabilitas tersebut diketahui bahwa nilai koefisien alpha hitung (*Cronbach's Alpha*) untuk variable (X) sebesar 0.896, maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut bersifat reliable. variabel X baik ( $0,896 > 0,600$ )

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Data Kuantitatif

Pengertian analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yakni mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yakni bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif kuantitatif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis yang digunakan guna mengetahui pengaruh variabel X dan Variabel Y di ukur dengan skala nilai likert yaitu<sup>32</sup>:

- a. Sangat setuju diberi skor 5
- b. Setuju diberi skor 4
- c. Kurang setuju diberi skor 3
- d. Tidak setuju diberi skor 2
- e. Sangat tidak setuju diberi skor 1

Data yang sudah dipresentasikan selanjutnya direkapitulasikan dan diberi kriteria sebagai berikut<sup>33</sup>:

- a. 0%-20% kategori sangat lemah
- b. 21%-40% kategori lemah
- c. 41%-60% kategori cukup
- d. 61%-80% kategori kuat
- e. 81%-100% kategori sangat kuat

Dalam penelitian ini variabel independen atau variabel bebas diberi simbol X adalah pelayanan yang diberikan KBIH Al – Adzkar, kemudian variabel dependen atau variabel terikat diberi simbol Y adalah kepuasan jama'ah haji. Dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi yaitu merupakan susunan data menurut kelas-kelas interval tertentu atau kategori tertentu dalam sebuah daftar.

## 2. Uji Normalitas

Uji Normalitas atau Chi Square berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

Rumus

$$x^2 = \sum (O_i - E_i)^2 / E_i$$

Keterangan :

- X<sup>2</sup> : nilai x<sup>2</sup>  
 O<sub>i</sub> : nilai observasi  
 E<sub>i</sub> : nilai expected/harapan

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Cv. Alfabeta, 2016). 169.

<sup>33</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2012). 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Korelasi

Korelasi adalah salah satu teknik analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang juga bersifat kuantitatif.

Rumus

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

4. Regresi

Regresi linier adalah salah satu dari jenis analisis peramalan atau prediksi yang sering digunakan pada data berskala kuantitatif (interval atau rasio). Adapun persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (kepuasan jama'ah haji KBIH Al – Adzkar

a : konstanta

b : koefisien variabel X

X : variabel independen (kualitas pelayanan KBIH Al – Adzkar

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi atau R square besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi.  $(r^2)$ .<sup>34</sup> Dengan demikian koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

KD : Koefisien determinasi

r<sup>2</sup> : kuadrat koefisien korelasi

<sup>34</sup> Jonathan Sarwono, Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 123

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Setelah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah KBIH Al – Adzkar Duri, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi diperoleh nilai  $r$  (pearson correlation) dari korelasi kualitas pelayanan (variable X) dengan kepuasan jama'ah (variable Y) adalah sebesar 0,758 dengan tingkat probabilitas 0,000. Oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah KBIH Al – Adzkar.
2. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah KBIH Al – Adzkar. Berikut hasil dari perhitungan diperoleh nilai  $R^2$  (R Square) sebesar 0,574. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variable X terhadap variable Y sebesar 57,4% sedangkan sisanya 42,6% ( $100 - 57,4$ ) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil analisis perhitungan persamaan regresi dapat disimpulkan dengan persamaan regresinya  $Y = 8,823 + 0,219X$  dan konstanta sebesar 8,823 artinya jika pengaruh yang diperoleh dari kualitas pelayanan (variable X) nilainya adalah konstan, maka kepuasan jama'ah (variable Y) nilainya adalah 8,823 dan koefisien regresi variable kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,219 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,219. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah KBIH Al – Adzkar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat bagi pihak Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al – Adzkar Duri. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. diharapkan kepada KBIH Al – Adzkar agar dapat memeprtahankan sifat kekeluargaan antara pimpinan dengan staf maupun sesama staf di dalam KBIH Al – Adzkar, sehingga terciptanya sistem koordinasi yang lebih baik lagi.
2. pihak KBIH Al – Adzkar harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah.
3. pihak KBIH Al – Adzkar sebaiknya lebih dapat memberikan dan memperhatikan pengawasan pada jamaah. Karena dengan pengawasan yang baik dan menepati janji nantinya akan ada nilai tambah pada pelayanan KBIH tersebut dan kepuasan yang lebih pada jamaah.

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi pelayanan dan pelatihan haji di KBIH Al – Adzkar dalam emenuhi tingkat kepuasan jama'ah haji. Maka penulis berharap hendaknya pihak Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al – Adzkar dapat mempertahankan pelayanannya yang sudah baik, atau dapat lebih meningkatkan pelayanannya dimusim haji tahun berikutnya. Semoga bermanfaat dan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Demikianlah skripsi ini penulis buat dengan sebaik-baiknya, akan tetapi tentunya masih banyak kesalahan dan kekurangannya. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan juga penulis di masa yang akan datang.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sulaiman Rasjid. Fiqh islam (hukum fiqh lengkap). (Bandung:sinar Baru Algensindo, 2013)
- Dipo Khoirul Islami, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat (Skripsi, Jakarta 2014),
- Drs. H. Ahmad Kaertono M. Si., Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab (Jakarta Pustaka Cendekia muda 2016).
- Imam Jalaludin Al Mahalliy dan Imam Jalaludin As Suyuthi, tafsir jalain (PT. CV Sinar Baru).
- Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).
- Kasmir, Etika Customer Service, (PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta 2005).
- Tim Penyusun Kamus Pusat dan pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).
- Anas Sudijono, Pengantar Statistik Pendidikan, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000).
- Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality, dan Service (TQS), (Yogyakarta: Andi Offset, 2005).
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000).
- Fandy Tjiptono, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008).
- J.Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2001) Cet. 2, 233.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, (Bandung: Teknik Tarsito, 1982)
- Sukanto Reksohadiprodjo & Hani Handoko, Organisasi Perusahaan edisi ke-2, (Yogyakarta: BPFE, 1999),
- zulian yamit. manajemen kualitas produk dan jasa (Yogyakarta:ekonisia, 2010) cet 5, 7
- M. Nur Nasution. Manajemen Jasa Terpadu. ( Bogor: Ghalia Indonesia, 2004).


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* ( Yogyakarta: Ekonisia, 2010) Cet. 5, 22
- M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu.* ( Bogor: Ghalia Indonesia, 2004).
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- Aritonang R. Ierbin, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005).
- Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. Edisi Keempat. *Customer Behavior (Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran)*. (Jakarta: Erlangga. 1996).
- Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Andi, 2003).
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2009).
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Muty Yusuf, *Metodologi Penelitian*, (Padang : UNP Press, 2005).
- Endang Mulyatiningsih, *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2000).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Cv. Alfabeta, 2016).
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2006).
- Dokumentasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al – Adzkar Duri.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 1

### ANGKET PENELITIAN

#### PERTANYAAN PENELITIAN

#### IDENTITAS RESPONDEN

- Nama Responden :  
 Jenis Kelamin : Laki – Laki / Perempuan (**strip salah satu**)  
 Usia :  
 Pekerjaan :

#### PETUNJUK PENGISIAN

Bapak dan ibu dimohon menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberikan tanda ceklis (√) pada tabel yang sudah tersedia dengan memilih

- SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

#### DAFTAR PERTANYAAN

##### KUALITAS PELAYANAN

#### 1. BUKTI FISIK

NO	KETERANGAN	SS	S	TS	STS
1	KBIH Al – Adzkar mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
2	KBIH Al – Adzkar mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman				
3	Perlengkapan Praktek KBIH AL – Adzkar dikatakan lengkap				



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**5. Empati**

No	Keterangan	SS	S	TS	STS
1	Pembimbing KBIH selalu memberikan perhatian kepada para jama'ah				
2	Pihak KBIH menjalin komunikasi dengan jama'ah				

**KEPUASAN JAMA'AH**

No	Keterangan	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan KBIH Al – Adzkar sesuai dengan harapan jama'ah				
2	KBIH Al – Adzkar berkualitas				
3	Jama'ah merasa puas dengan menggunakan jasa KBIH Al - Adzkar				
4	Pembimbing KBIH Al – Adzkar memberikan informasi dengan baik tentang sesuatu yang dibutuhkan jama'ah				
5	KBIH Al – Adzkar memberikan pelayanan dengan baik dan sopan				



© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
**Lampiran 3**

**HASIL UJI VALIDITAS**

	V AR 00 04 6	V AR 00 04 7	V AR 00 04 8	V AR 00 04 9	V AR 00 05 0	V AR 00 05 1	V AR 00 05 2	V AR 00 05 3	V AR 00 05 4	V AR 00 05 5	V AR 00 05 6	V AR 00 05 7	V AR 00 05 8	V AR 00 05 9	V AR 00 06 0	V AR 00 06 1	V AR 00 06 2	V AR 00 06 3	V AR 00 06 4	V AR 00 06 5
X <sub>1</sub> Pearson Correlation	1	.656**	.537**	.424*	.467**	.465**	.248	.427*	.566**	.447*	.283	.124	.401*	.283	.364*	.424*	.408*	.124	.401*	.602**
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.019	.009	.010	.186	.019	.001	.013	.130	.514	.028	.130	.048	.019	.025	.514	.028	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X <sub>2</sub> Pearson Correlation	.656**	1	.637**	.464**	.537**	.534**	.518**	.680**	.717**	.438*	.464**	.296	.470**	.464**	.273	.464**	.584**	.296	.470**	.750**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.010	.002	.002	.003	.000	.000	.015	.010	.112	.009	.010	.144	.010	.001	.112	.009	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X <sub>3</sub> Pearson Correlation	.537**	.637**	1	.337	.537**	.576**	.407*	.593**	.591**	.667**	.337	.074	.327	.337	.378*	.337	.390*	.074	.327	.639**
Sig. (2-tailed)	.002	.000		.068	.002	.001	.026	.001	.001	.000	.068	.698	.078	.068	.040	.068	.033	.698	.078	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X <sub>4</sub> Pearson Correlation	.424*	.464**	.337	1	.424*	.411*	.482**	.431*	.250	.452*	.100	.088	.472**	.250	.309	.050	.144	.088	.472**	.491**
Sig. (2-tailed)	.019	.010	.068		.019	.024	.007	.017	.183	.012	.599	.645	.008	.183	.097	.793	.447	.645	.008	.006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.467**	.537**	.537**	.424*	1	.349	.744**	.549**	.566**	.447*	.566**	.496**	.668**	.566**	.364*	.566**	.680**	.496**	.668**	.797**
X Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.465**	.534**	.576**	.411*	.349	1	.360	.347	.534**	.408*	.164	.036	.357	.288	.304	.288	.380*	.036	.357	.545**
X Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.248	.518**	.407*	.482**	.744**	.360	1	.492**	.482**	.277	.614**	.538**	.663**	.482**	.406*	.482**	.633**	.538**	.663**	.749**
X Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.427*	.680**	.593**	.431*	.549**	.347	.492**	1	.431*	.721**	.690**	.492**	.595**	.560**	.492**	.431*	.573**	.492**	.595**	.794**
X Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.566**	.717**	.591**	.250	.566**	.534**	.482**	.431*	1	.452*	.400*	.219	.331	.400*	.154	.550**	.577**	.219	.331	.657**







## Lampiran 4

### UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (VARIABEL X)

#### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	56.2333	23.426	.581	.916
X2	56.3000	22.148	.762	.910
X3	56.5000	22.672	.656	.914
X4	56.4000	23.972	.499	.919
X5	56.2333	22.599	.763	.910
X6	56.6667	23.264	.523	.919
X7	56.4000	22.662	.689	.913
X8	56.3667	22.171	.777	.909
X9	56.4000	23.283	.656	.914
X10	56.5667	23.082	.624	.915
X11	56.4000	23.352	.640	.915
X12	56.4000	23.628	.493	.920
X13	56.2667	22.823	.715	.912
X14	56.4000	23.352	.640	.915

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## Lampiran 5

### UJI VALIDITAS KEPUASAN JAMA'AH (VARIABEL Y)

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	17.5333	3.154	.633	.896
Y2	17.5000	2.879	.805	.860
Y3	17.4333	2.806	.818	.856
Y4	17.5000	2.879	.669	.892
Y5	17.3667	2.792	.808	.859

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 6

### HASIL OUT PUT SPSS HASIL UJI ANALISIS DESKRIPTIF

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS	38	40	70	57.87	9.848
KEPUASAN	38	16	25	21.50	2.845
Valid N (listwise)	38				

### HASIL UJI LINEARITAS

**ANOVA Tabel**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * KUALITAS	Between Groups	(Combined) Linearity	240.038	16	15.002	5.298	.000
		Deviation from Linearity	171.949	1	171.949	60.726	.000
			68.089	15	4.539	1.603	.157
	Within Groups		59.462	21	2.832		
Total			299.500	37			

### HASIL UJI REGRESI LINIER

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.832	1.844		4.790	.000
	Kualitas	.219	.031	.758	6.966	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**HASIL UJI NORMALITAS**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85670037
Most Extreme Differences	Absolute	.202
	Positive	.099
	Negative	-.202
Test Statistic		.202
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.079
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

**HASIL UJI KOEFISIEN KORELASI**

**Correlations**

		Kualitas	Kepuasan
Kualitas	Pearson Correlation	1	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	38	38
Kepuasan	Pearson Correlation	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	38	38

## HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 <sup>a</sup>	.574	.562	1.88231

a. Predictors: (Constant), Kualitas

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 7

### DATA MENTAH HASIL ANGGKET PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH KBIH AL – ADZKAR DURI

Responden	Kualitas pelayanan dan kepuasa jama'ah (x dan y)																			Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	82
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	78
3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	76
7	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	70
8	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	82
9	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	74
10	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	81
11	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	75
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	78
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
14	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	78
15	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	91
16	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	4	70
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	92
18	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	77
19	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	75
20	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	76
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	61
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	78
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
25	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	61
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
28	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	58
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	93
31	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	58
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
33	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	64
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	65
36	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	63
37	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	64
38	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	81

## Lampiran 8

### DOKUMENTASI

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.