



UN SUSKA RIAU

© Pak cipta milik UIN Suska Riau

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syari'ah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

ADINDA FEBIOLA
NIM. 12120521270

PROGRAM S1
EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025 M/ 1446 H

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.



UIN SUSKA RIAU

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Perubahan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

terhadap Kualitas Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru ” yang

ditulis oleh:

Nama : Adinda Febiola

NIM : 12120521270

Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang

munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber 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.

Pembimbing Materi

Dr. Rustam, S.E., M.E.Sy
NIP. 198602152023211015

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

©Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pembimbing Metodologi

Desi Devrika Devra, S.HI, M.Si
NIP. 197312271994022001



Dipindai dengan CamScanner



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Kemendikbud
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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang ditulis oleh:

Nama : Adinda Febiola

NIM : 12120521270

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari : Senin, 2 Juni 2025

Waktu : 13.00 WIB

Tempat : R. Munaqasyah LT 2 Gedung Belajar

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Juni 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris

Haniah Lubis, ME. Sy

Penguji I

Nur Hasanah, SE., MM

Penguji II

Afdhol Rinaldi, SE, M.Ec

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP.197410062005011005





UIN SUSKA RIAU

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 21 November 2021

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Nama : Adinda Febiola
NIM : 12120521270
Tempat/Tgl. Lahir : Rantau Kasih, 21 Maret 2003
Fakultas/Paseasarjana : Syariah dan Hukum
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/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/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 25 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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



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.

Adinda Febiola, (2025)

ABSTRAK

:Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan haji yang berkualitas dalam menunjang kepuasan jamaah sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam pelaksanaan rukun Islam kelima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji serta meninjau kualitas pelayanan tersebut dalam perspektif ekonomi syariah.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan populasi jamaah dari tahun 2022-2024 berjumlah 2.452 jamaah. Sampel sebanyak 97 responden ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada jamaah. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan $Y = 30,640 + 0,279X$, dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t-hitung sebesar $3,558 > t$ -tabel 1,985. Uji korelasi menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,344 yang berarti hubungan antara kedua variabel bersifat rendah. Sementara itu, hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,118 atau 11,8%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 11,8% terhadap kepuasan jamaah, sedangkan sisanya 88,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik juga menunjukkan data berdistribusi normal dengan nilai signifikansi (Sig.) $0,200 > 0,05$, sehingga model regresi dinyatakan memenuhi syarat. Dalam tinjauan ekonomi syariah, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah mencerminkan prinsip-prinsip Islam seperti *ta'awun* (tolong-menolong), *at-taysir* (kemudahan), dan *ukhuwah* (kekeluargaan).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah Haji

**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

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kemudahan sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU.”** Shalawat dan salam senantiasa penulis hadiahkan untuk junjungan alam Nabi Muhammad SAW, Allahumma sholli ala Muhammad wa'ala ali Muhammad. Dalam penggerjaan skripsi ini telah disusun agar menjadi sempurna. Namun, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan karena keterbatasan pengetahuan dan wawasan dari penulis.

Dengan demikian, berbagai masukan dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Namun dengan harapan skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang bermakna. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang memberikan bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Teristimewa untuk orang tua saya tercinta, Ibunda Rosita dan Ayahanda Pungil, yang telah membesarkan, mendidik, memotivasi dan memberikan doa, cinta serta kasih sayangnya hingga hari ini, dan selalu mendukung dan mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.



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. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, LC., MA selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr.H.Mawardi, S.Ag.,M.Si selaku Wakil Dekan II, dan ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang telah mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, dan Bapak Syamsurizal, S.E., M.Sc., Ak., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh dosen dan staf Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasihat terbaik serta mendukung penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Amrul Muzan, M.Ag. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Bapak Dr. Rustam, M.E.Sy selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat kepada penulis selama menyelesaikan perkuliahan dan penelitian.
7. Ibu Desi Devrika Devra, S.HI, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat kepada penulis selama menyelesaikan perkuliahan dan penelitian.

**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 milik UIN Suska Riau

8. Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmuilmunya kepada penulis.
9. Ibu Haryati, S.E. M.Sy selaku Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah yang telah memberikan arahan dan membantu penulis mengumpulkan informasi dan data dalam melakukan penelitian serta seluruh staf yang ada di kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
10. Pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah menyediakan berbagai referensi, termasuk buku, jurnal, dan skripsi, yang sangat membantu dalam penyempurnaan skripsi.
11. Terimakasih kepada teman seperjuanganku Claudia Fitriana, Aulia Nurhidayah, Aufa Nawad Marwa, Nurul Hasanah dan Suryani, serta teman-teman Ekonomi Syariah lokal D yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, Amiin Yarabbal Alamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 06 Mei 2025

Penulis,

ADINDA FEBIOLA
12120521270



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.

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teoritis.....	13
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Konsep Operasional Variabel	35
E. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Sumber Data	38
D. Subjek dan Objek Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Populasi dan Sampel	42
G. Skala Pengukuran Data	44
H. Teknik Analisis Data	45
I. Gambaran Umum Penelitian	51



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.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan Hasil Penelitian	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA **85**

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Haji di Provinsi Riau Tahun 2022 dan 2023	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel	36
Tabel 3.1 Tingkat Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.4 Uji Validitas	62
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.7 Uji Linearitas.....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Korelasi	70
Tabel 4.10 Interpretasi Koefisien Korelasi	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72



UN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 35

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru... 57

**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****A. Latar Belakang Masalah**

Haji merupakan ibadah wajib yang diperintahkan oleh Allah SWT. kepada setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.¹ Haji memiliki nilai khusus dalam Islam, yaitu melakukan perjalanan menuju Ka'bah secara sengaja guna melaksanakan serangkaian ritual ibadah tertentu sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Haji yaitu kewajiban untuk individu yang mempunyai kelebihan finansial untuk melaksanakannya, setidaknya sekali dalam seumur hidup.² Sesuai Firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imran/3:97:

وَإِنَّ اللَّهَ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَأَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: "*Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*"

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang sangat diimpikan oleh setiap umat Muslim di seluruh dunia, terutama di kalangan masyarakat muslim Indonesia. Banyak yang beranggapan bahwa melaksanakan haji adalah puncak pencapaian spiritual seseorang dan menjadi simbol keberadaan dalam konteks sosial keagamaan seorang Muslim. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika Indonesia,

¹ Hafida Firdaus, dkk., “Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo” *Itizam Journal of Shariah Economic Research*, Volume 7., No.1., (June 2023), h .61.

² Rasyid, *Fiqih Ibadah* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hal. 35.

**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.

sebagai negara dengan mayoritas muslim, setiap tahunnya mengirimkan kuota jamaah haji terbesar di dunia.³

Kuota haji yang diberikan kepada setiap negara, termasuk Indonesia, ditentukan oleh Pemerintah Arab Saudi. Dalam beberapa tahun terakhir, kuota haji Indonesia mengalami perubahan. Pada provinsi Riau, dari setiap kabupaten juga mengalami perubahan kuota. Pada tahun 2022, Riau mendapatkan kuota haji sebanyak 2.292 jamaah, sedangkan pada tahun 2023, kuota Riau bertambah menjadi 5.224 jamaah.

Table 1.1
Jumlah Jamaah Haji di Provinsi Riau tahun 2022 dan 2023

No	Nama Kabupaten/Kota	Jumlah Jamaah Haji		Kenaikan (%)
		2022	2023	
1	Kuantan Singgingi	114	281	146,49%
2	Indragiri Hulu	101	252	149,50%
3	Indragiri Hilir	307	812	164,50%
4	Pelalawan	141	439	211,35%
5	Siak	107	235	119,63%
6	Kampar	390	856	119,49%
7	Rokan Hulu	241	422	75,10%
8	Bengkalis	133	421	216,54%
9	Rokan Hilir	130	296	127,69%
10	Kepulauan Meranti	65	170	161,54%
11	Pekanbaru	476	885	85,92%
12	Dumai	87	155	78,16%
Total		2.292	5.224	127,92%

Sumber: bps.co.id (2024)

³Muhammad Rifat, Adiakarti Farid, "Dana Talangan Haji; Problem Atau Solusi Jitu?" *Journal of Social-Religion Research*, Volume 4., No. 2., (2019), h. 107-20.

**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.

Dari data di atas, masing-masing Kabupaten/Kota mengalami peningkatan jumlah jamaah haji, namun yang mengalami peningkatan tertinggi adalah Kota Bengkalis dengan peningkatan jumlah haji dari tahun sebelumnya berjumlah 216,54 %. Dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah jamaah haji dari tahun 2022 ke 2023 di seluruh kabupaten/kota di Riau. Kenaikan tertinggi terjadi di Bengkalis dan Pelalawan, sementara Pekanbaru dan Dumai mengalami kenaikan yang lebih rendah. Hal ini mencerminkan adanya perubahan dalam kuota haji atau peningkatan jumlah calon jamaah yang memenuhi syarat keberangkatan.

Jumlah ini menuntut kesiapan pelayanan yang semakin baik dari instansi terkait, terutama dalam hal administrasi, manasik, akomodasi dan pelayanan lainnya. Seiring meningkatnya jumlah jamaah, muncul pula tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap optimal. Apabila pelayanan yang diberikan tidak seimbang dengan jumlah jamaah yang dilayani, maka berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dalam diri jamaah, terutama mereka yang telah menunggu bertahun-tahun untuk menunaikan ibadah haji.

Menurut Kasmir, kualitas pelayanan merujuk pada tindakan atau usaha yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan, baik kepada pelanggan maupun karyawan. Kualitas pelayanan dapat

**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.

diartikan sebagai ukuran sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan secara konsisten.⁴

Berdasarkan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, penyelenggaraan ibadah haji reguler menjadi tanggung jawab pemerintah. Untuk menjalankan kewajiban ini, pemerintah membentuk unit-unit kerja yang bersifat permanen dan terorganisir di tingkat pusat, daerah, hingga Arab Saudi. Dalam pelaksanaannya, pemerintah dihadapkan pada berbagai tantangan baik di dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji terus dilakukan setiap tahunnya.⁵ Ada delapan standar pelayanan haji sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagai berikut:⁶

1. Pelayanan pendaftaran haji: Pelayanan pendaftaran haji merupakan pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji, pendaftaran dilakukan sepanjang tahun sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan.
2. Pelayanan dokumen perjalanan ibadah haji: pelayanan dokumen perjalanan ibadah haji merupakan pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji untuk menerbitkan dokumen yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji seperti paspor, visa dan lainnya. Dokumen ini harus diproses sesuai dengan peraturan pemerintah.

⁴ Siboro dan Suhardi, “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Tokopedia di Batam,” *Ekonomi Bisnis*, Volume 6, No. 1 (April 2020), h. 119.

⁵ Zainal Abidin, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah* (Jakarta: Kencana, 2020), h. 16.

⁶ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.

**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. Pelayanan pembinaan: pelayanan pembinaan merupakan pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji yang dilakukan secara terencana, terstruktur, terukur, dan terpadu sesuai dengan standarisasi pembinaan.
4. Pelayanan Kesehatan: pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah haji merupakan pemeriksaan kesehatan sebelum, selama, dan setelah melaksanakan Ibadah Haji.
5. Pelayanan Transportasi: pelayanan transportasi merupakan pelayanan kepada jemaah haji selama penyelenggaraan ibadah haji, meliputi transportasi dari embarkasi pemberangkatan menuju Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan pemulangan ke tempat embarkasi asal di Indonesia. Pelayanan transportasi wajib memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi serta melaksanakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Pelayanan Akomodasi: pelayanan akomodasi bagi jemaah haji bertujuan untuk menyediakan tempat tinggal yang layak dengan memperhatikan kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan akses. Lokasi penginapan harus memungkinkan jemaah dengan mudah mencapai Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah.
7. Pelayanan Konsumsi: Pelayanan konsumsi merupakan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dengan memberikan penyediaan konsumsi sesuai standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia.

**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.

8. Pelayanan Perlindungan: pelayanan perlindungan merupakan pelayanan yang memberikan pelindungan kepada jamaah haji dan petugas haji sebelum, selama, dan setelah jemaah haji dan petugas haji melaksanakan Ibadah haji. Seperti perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan yang diberikan dalam bentuk asuransi.

Data dari penelitian Azra dan Fitri menunjukkan bahwa 85% jamaah merasa puas dengan layanan kesehatan selama ibadah haji.⁷ Penelitian lain oleh Sari mengungkapkan bahwa faktor kenyamanan akomodasi juga mempengaruhi tingkat kepuasan, dengan 78% responden puas terhadap fasilitas yang disediakan.⁸ Studi yang dilakukan oleh Rahman, yang menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara peningkatan biaya penyelenggaraan ibadah haji dengan tingkat kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diterima.⁹

Dari ketiga studi ini, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan. Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, maka akan tercipta rasa puas dalam diri pelanggan tersebut. Sebaliknya, apabila kinerja perusahaan tidak memenuhi harapan konsumen, maka hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap jasa atau produk yang diterima. Akibatnya, pelanggan yang merasa kecewa dan tidak puas

⁷Azra dan Fitri, “Evaluasi Kepuasan Jamaah terhadap Layanan Kesehatan Haji” *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Volume 15., No. 3., (2021), h. 178-192.

⁸Sari D. P, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji terhadap Fasilitas Akomodasi” *Manajemen Perhotelan*, Volume 12., No. 4., (2020), h. 301-315.

⁹ Rahman, A. “Analisis Korelasi antara Peningkatan BPIH dan Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Indonesia.” *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah*, Volume 5., No. 2., (2022), h. 112-128.

**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.

cenderung menunjukkan reaksi negatif, seperti menyampaikan keluhan terhadap perusahaan, penyedia layanan, maupun produk yang ditawarkan.¹⁰

Dalam ajaran Islam, setiap individu yang memberikan hasil usaha, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dianjurkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dilakukan dengan penuh kelembutan hati. Pelayanan tersebut harus dijalankan secara benar, tertib, terorganisir, dan melalui proses yang baik. Prinsip ini sejalan dengan firman Allah dalam Surah Ali-Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ إِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَطَّا عَلَيْهِ الْقَلْبَ لَا نَفْضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَارِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَّمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ○ ١٥

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”

Dari ayat diatas, dengan kualitas pelayanan yang baik, kelembutan, empati, dan komunikasi yang baik merupakan bagian dari pelayanan yang mampu menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi jamaah. Ketika pelayanan diberikan dengan hati yang ikhlas, sopan santun, dan memperhatikan kebutuhan jamaah secara manusiawi, maka kepuasan akan muncul secara alami.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h. 302.

**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 mas...
 - 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.

Dengan adanya pelayanan yang bagus akan menimbulkan kepuasan bagi para calon jamaah haji. Menurut pendapat Sutanto dan Khaerul Umam dalam kutipan Isa, Aswadi, dan Marliana, Kepuasan diartikan sebagai kondisi emosional seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan atas layanan atau produk yang diterimanya. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari proses penilaian setelah pembelian, di mana pilihan yang diambil setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi yang dimilikinya.¹¹

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memegang peran penting sebagai ujung tombak pelayanan haji kepada masyarakat. Mulai dari proses pendaftaran, pemberian informasi, bimbingan manasik haji dan pelayanan lainnya. Kantor Kementerian Agama menjadi tempat pertama bagi calon jamaah haji untuk memperoleh pelayanan terkait ibadah haji.¹² Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan jamaah terhadap keseluruhan penyelenggaraan ibadah haji.

Hasil observasi awal yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Dalam praktiknya, beberapa calon jamaah mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi terkait proses administrasi, seperti pelunasan Biaya

¹¹ Muhammad Isa, Aswadi Lubis, dan Marliana Caniago, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga” *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Volume. 2., No. 2., (2019), h. 17

¹² Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

**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.

Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), jadwal manasik, dan ketentuan keberangkatan.¹³

Selain itu, salah satu jamaah juga menyampaikan bahwa pada saat pendaftaran dan pengurusan berkas, terjadi antrian yang cukup panjang dan pelayanan yang berjalan lambat, terutama pada musim puncak keberangkatan. Sementara itu, pelayanan di Tanah Suci juga tidak luput dari sorotan. Berdasarkan keterangan beberapa jamaah, ditemukan permasalahan dalam hal pembagian konsumsi yang tidak tepat waktu serta keterlambatan transportasi antar lokasi (misalnya dari hotel ke lokasi ibadah).¹⁴

Pihak Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, melalui salah satu staf di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, menyampaikan bahwa pihaknya senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji. Namun, diakui bahwa menjelang musim haji, beban pelayanan mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan banyaknya jamaah yang harus dilayani dalam waktu yang bersamaan. Selain itu, meskipun pihak Kemenag telah melakukan sosialisasi terkait prosedur dan alur pelayanan haji melalui berbagai media, tidak sedikit jamaah yang masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi tersebut, terutama mereka yang sudah lanjut usia atau tidak terbiasa dengan teknologi informasi.

¹³ Ermina Sari, Jamaah Haji, Wawancara, Pekanbaru, 10 Juni 2025.

¹⁴ Yusreti, Jamaah Haji, Wawancara, Pekanbaru, 10 Juni 2025.

**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.

Dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa permasalahan pelayanan haji tidak hanya terjadi di tahap pra-keberangkatan, tetapi juga masih ditemukan di lapangan saat pelaksanaan ibadah haji berlangsung di Tanah Suci. Hal ini tentu berdampak pada tingkat kenyamanan dan kepuasan jamaah secara keseluruhan, sehingga menjadi perhatian penting dalam upaya perbaikan pelayanan haji ke depannya, baik di tingkat lokal maupun internasional.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah pada topik permasalahan, maka peneliti melakukan batasan pada penelitian ini. Subjek penelitian ini hanya terbatas pada jamaah haji yang telah mengikuti ibadah haji pada tahun 2022-2024 dan terdaftar melalui Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?

**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. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah terkait kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka ada beberapa manfaat yang akan didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti dan pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman terkait topik kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji.

- b. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi sebagai referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji.

**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.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi kementerian agama kota pekanbaru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan bagi kantor kementerian agama kota pekanbaru dalam meningkatkan mutu pelayanannya, terutama dalam memahami bagaimana setiap dimensi kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah haji.

- b. Manfaat untuk akademik

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi pada pustaka di Fakultas Syariah dan Hukum dan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

**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 II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller, kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sementara itu, menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah tingkat di mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan.¹⁵

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan adalah persepsi atau penilaian yang dibuat oleh konsumen ketika membandingkan antara pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka konsumen akan menilai kualitas pelayanan itu baik atau memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang

¹⁵ Abdul Majid, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen," *Journal of Economics, Management, and Business Research*, Volume 2, No. 1 (2021), h. 216.

**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.

diterima di bawah harapan, maka kualitas pelayanan akan dianggap kurang memuaskan.¹⁶

Menurut Kasmir, kualitas pelayanan merujuk pada tindakan atau usaha yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan, baik kepada pelanggan maupun karyawan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan secara konsisten.¹⁷

Menurut Irfanudin, kualitas pelayanan merupakan kondisi yang selalu berubah, terkait dengan produk, sumber daya, layanan, operasi, serta area yang memenuhi atau melebihi ekspektasi. Sementara itu, Suhardi menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan dan dikelola untuk memenuhi harapan pelanggan.¹⁸

Kualitas pelayanan adalah tingkat perbedaan antara harapan konsumen dan kenyataan layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan secara tepat waktu. Konsep ini berlaku untuk semua jenis

¹⁶ Savira Widya Handiana, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Peacock Coffee Gombel Semarang,” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 11, No. 1 (2022), h. 44.

¹⁷ Siboro dan Suhardi., *op.cit.*, h. 119.

¹⁸ Rachmat Dimas Sundawal, dkk., “Identifikasi Kepuasan Pengguna Bus Jakarta Airport Connexion Ditinjau dari Segi Kualitas Pelayanan dan Harga,” *Ilmiah M-Progress*, Volume 12, No. 2 (Juni 2022), h. 164–165.

**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 yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan berinteraksi dengan perusahaan tersebut.¹⁹

b. Karakteristik Pelayanan

Collin dan Melaughlin mengatakan bahwa suatu pelayanan dikatakan baik dan berkualitas jika pelayanan tersebut menempatkan pengguna layanan sebagai rekanan yang terlibat dalam proses pelayanan.²⁰ Dengan pandangan Kotler bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik yakni sebagai berikut:²¹

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud): Pelayanan adalah aktivitas yang bersifat tidak terlihat, tidak tercipta, tidak terdengar, tidak dapat diraba, dan tidak dapat dirasakan sebelum penerima dan penyelenggara layanan menyelesaikan proses pelayanan tersebut.
- 2) *Heterogeneity/variability/Inconsistency* (beragam): Pelayanan memiliki berbagai bentuk, kualitas, dan jenis, sehingga semua aspek pelayanan sangat bergantung pada siapa yang melaksanakannya, kapan dan di mana pelayanan tersebut diselenggarakan, serta kepada siapa pelayanan itu ditujukan.

¹⁹ *Ibid.*,

²⁰ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Nilai Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan," *International Review of Management and Marketing*, Volume 10, No. 4 (2020), h. 70.

²¹ Amirul Mustofa, dkk., *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, (Surabaya: Cv. Jakad Media Publishing, 2020), h. 26-27.

**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) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan): Pelayanan harus dilaksanakan secara kolaboratif antara penyelenggara dan penerima layanan, di mana keduanya memiliki peran penting dalam proses tersebut. Tidak mungkin memisahkan peran penyelenggara dari penerima, karena interaksi mereka sangat krusial untuk mencapai kepuasan.
- 4) *Perishability* (tidak bisa disimpan): Pelayanan adalah aktivitas yang tidak dapat dilakukan dalam jangka waktu yang lama, sehingga proses pelayanan harus dilaksanakan dan diselesaikan dengan segera. Pelayanan tidak bisa ditunda, disimpan, dikembalikan, atau dilaksanakan secara berulang. Setelah pelayanan diberikan kepada penerima, pelayanan tersebut menjadi hak penerima yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip dari Meithiana terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam indikator kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL, yang meliputi:²²

²² Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 63.

**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.

1) Berwujud (*Tangible*)

Dimensi ini merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Hal ini mencakup penampilan dan kualitas sarana serta prasarana fisik perusahaan, yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitar juga menjadi bagian dari bukti nyata yang mencerminkan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

2) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah dibuat, secara akurat dan dapat dipercaya. Kinerja yang baik dalam hal ini berarti memenuhi harapan konsumen, termasuk ketepatan waktu dan konsistensi dalam pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengacu pada kebijakan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Ini termasuk kemampuan untuk merespons permintaan pelanggan dengan sigap dan menyampaikan informasi yang jelas.

**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) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Dimensi ini merujuk pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menciptakan rasa percaya di kalangan konsumen. Jaminan mencakup aspek profesionalisme dan kompetensi staf dalam memberikan layanan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa nyaman dan aman bagi pelanggan.

5) Empati (*Empathy*)

Dimensi ini berkaitan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada para konsumen. Ini melibatkan usaha untuk memahami dan menghargai keinginan serta kebutuhan masing-masing pelanggan. Dengan menunjukkan empati, perusahaan dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

d. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Menurut pandangan Islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan adalah standar syariah. Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan dari usaha berupa barang dan jasa jangan memberikan yang

**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.

buruk atau yang tidak berkualitas.²³ Adapun prinsip pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:²⁴

1) Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesama manusia merupakan amal yang sangat mulia dan bernilai tinggi dalam pandangan Islam. Islam menekankan pentingnya tolong-menolong dalam kebaikan dan menjadikan pelayanan terhadap sesama sebagai wujud nyata dari akhlak mulia yang diajarkan Rasulullah. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Mā'idah: 2

...وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعَدْوَانِ وَأَنْقُوا اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ○٢

Artinya: “Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”

Prinsip *ta'awun* menurut QS. Al-Mā'idah: 2 adalah dasar teologis yang kuat dalam mewujudkan pelayanan yang berlandaskan akhlak Islam. Melalui ayat ini, Islam menekankan pentingnya membantu sesama dalam hal yang mendatangkan manfaat, serta menjauhi bantuan dalam hal yang merugikan atau menyimpang dari

²³ Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Volume 2., No. 2., (2018), h. 143-147.

²⁴ Fadla, *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 30.

**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.

nilai-nilai takwa. Dalam pelayanan haji, prinsip ini menjadi roh dari setiap tindakan yang bertujuan untuk memudahkan, melindungi, dan menyejahterakan jamaah.

2) Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari bahwa secara fitrah manusia tidak menyukai beban yang berat dan memberatkan kebebasannya, maka Allah SWT menurunkan syariat yang berlandaskan prinsip *at-taysir* atau kemudahan. Prinsip ini bertujuan agar segala ketentuan dalam ajaran Islam dapat dijalankan dengan mudah, tanpa menyebabkan kesulitan dan kesempitan yang berlebihan bagi umat manusia. Sebagaimana terdapat dalam Qs. An-nisaa: 28 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُحَقِّقَ عَنْكُمْ وَخُلِقَ الْإِنْسَانُ ضَعِيفًا ○٢٨

Artinya: “Allah hendak memberikan keringanan kepadamu dan manusia diciptakan (dalam keadaan) lemah.”

3) Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Islam mengajarkan pentingnya menjalin hubungan kekeluargaan dan persaudaraan, baik yang didasarkan pada kesamaan agama (*ukhuwah Islamiyah*) maupun yang lahir dari hubungan kemanusiaan (*ukhuwah basyariyah*). Nilai ukhuwah ini menjadi fondasi dalam membentuk masyarakat yang harmonis dan saling

**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.

peduli. Al-Qur'an menegaskan bahwa kaum mukminin adalah bersaudara, sebagaimana disebutkan dalam surah Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْرَوْهُ فَاصْلِحُوا بَيْنَ أَخْوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ □ ١٠

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah kedua saudaramu (yang bertikai) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu dirahmati.”

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Istilah kepuasan atau dalam bahasa Inggris *satisfaction*, berasal dari bahasa Latin yaitu *satis* yang berarti cukup atau memadai, dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana, kepuasan dapat dimaknai sebagai suatu kondisi ketika kebutuhan atau harapan seseorang terpenuhi dengan layak.²⁵

Menurut Kotler, kepuasan merupakan respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu produk atau layanan dengan kenyataan yang diterima. Apabila hasil aktual lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika hasil sesuai harapan, konsumen merasa puas; dan apabila hasil

²⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andy Offset, 2014), h. 353.

**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.

melampaui ekspektasi, maka timbul rasa sangat puas bahkan senang secara emosional yang lebih dalam.²⁶

Menurut Oliver dikutip dari buku Irwan, kepuasan merupakan respons evaluatif yang muncul dari pengalaman konsumsi, yang menunjukkan bahwa produk atau jasa tersebut telah memenuhi harapan konsumen hingga pada tingkat tertentu menghasilkan kenikmatan. Tingkat kepuasan ini dapat bersifat positif (melebihi harapan), netral (sesuai harapan), atau negatif (kurang dari yang diharapkan).²⁷

Menurut Nugroho, kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam mendorong keberhasilan strategi pemasaran suatu perusahaan. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan keputusan pembelian ulang, tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan terhadap merek atau layanan yang ditawarkan. Ukuran kepuasan ini sangat ditentukan oleh sejauh mana harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.²⁸

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi emosional yang timbul ketika harapan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui, sehingga menciptakan rasa senang dan mendorong loyalitas serta

²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-12, Jilid 2, (Jakarta: Indeks, 2012).

²⁷ Irwan, M, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2022), h. 3.

²⁸ Nugroho dan Dwi Mulyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan" *Jurnal OE* , Volume 7., No. 2., (2015).

**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.

keputusan pembelian ulang. Kepuasan ini merupakan hasil dari perbandingan antara harapan awal dengan kenyataan yang diterima, dan menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan strategi pemasaran sebuah perusahaan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut M. Indrasari, terdapat lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan harus menjadi perhatian bagi perusahaan, khususnya di sektor bisnis dan jasa. Faktor-faktor tersebut meliputi:²⁹

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas jika mereka menilai bahwa produk yang digunakan benar-benar memiliki kualitas yang baik sesuai dengan harapan mereka.

2) Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, dan ramah.

3) Faktor Emosional

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh aspek emosional, misalnya rasa bangga saat menggunakan produk tertentu yang dianggap prestisius atau membuat orang lain kagum. Produk dengan

²⁹ M. Indrasari, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 87-88.

**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.

nilai emosional tinggi cenderung memberikan kepuasan yang lebih besar.

4) Harga

Produk dengan kualitas yang sama namun ditawarkan dengan harga yang lebih terjangkau akan memberikan nilai lebih bagi pelanggan dan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan.

5) Biaya dan Kemudahan Akses

Jika pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, menghemat waktu, atau tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh produk, maka mereka akan merasa lebih puas terhadap produk tersebut.

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Ariani dalam bukunya, terdapat beberapa indikator yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:³⁰

1) Aksesibilitas

Menggambarkan sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah menghubungi atau menemui penyedia layanan, termasuk kemudahan dalam menjalin kontak.

³⁰ Ariani, D. W., *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: Andi, 2003).

**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.

2) Kesopanan

Mencakup sikap ramah, hormat, dan sopan dari para karyawan, khususnya yang berinteraksi langsung dengan pelanggan seperti petugas layanan atau resepsionis.

3) Komunikasi

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan, serta kesiapan untuk mendengarkan masukan atau keluhan dari pelanggan.

4) Keamanan

Merujuk pada perasaan aman yang dirasakan pelanggan, bebas dari risiko, bahaya, maupun rasa khawatir saat menggunakan produk atau layanan.

5) Pemahaman terhadap pelanggan

Menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mengenali dan merespons kebutuhan spesifik setiap pelanggan serta memberikan perhatian secara personal.

d. Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam

Dalam perspektif Islam, tolak ukur utama dalam menilai kepuasan pelanggan adalah kesesuaian produk atau jasa dengan prinsip-prinsip syariah. Kepuasan pelanggan tidak hanya dinilai dari terpenuhinya

**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.

harapan duniawi, tetapi juga dari sejauh mana layanan atau produk tersebut tidak menyimpang dari nilai-nilai Islam.³¹

Menurut Yusuf Qardhawi dikutip dari putri, kualitas kinerja perusahaan baik barang maupun jasa harus dinilai lewat standar moral dan syariah. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, perusahaan perlu memperhatikan:³²

1) Sifat Jujur

Salah satu nilai fundamental yang harus ditanamkan dalam perusahaan adalah kejujuran. Kejujuran merupakan bagian dari akhlak mulia yang tidak hanya berdampak pada hubungan antarindividu dalam perusahaan, tetapi juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dan keberkahan usaha. Hal ini dijelaskan dalam QS. Al-Ankabut: 3, sebagai berikut:

وَلَقَدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ فَلَيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا وَلَيَعْلَمَنَّ الْكاذِبِينَ ۝

Artinya: “Sungguh, Kami benar-benar telah menguji orang-orang sebelum mereka. Allah pasti mengetahui orang-orang yang benar dan pasti mengetahui para pendusta.”

Berdusta dalam perdagangan merupakan perbuatan yang sangat dilarang dalam Islam, terlebih jika dilakukan dengan mengatasnamakan sumpah palsu atau menyebut nama Allah secara

³¹ Adi Irfan, *Manajemen Pelayanan Pelanggan dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: LPPM UMY), h. 38.

³² Putri Nurmayanti, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya Menurut Ekonomi Islam* (Skripsi: UIN Suska Riau, 2021) h. 40-41.

**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.

tidak benar. Tindakan semacam ini tidak hanya merugikan pelanggan, tetapi juga mencederai nilai-nilai moral dalam bisnis Islami.

2) Sifat Amanah

Amanah berarti menunaikan hak-hak kepada pemiliknya secara utuh, tidak mengambil melebihi hak yang diberikan, dan tidak mengurangi hak orang lain baik dalam bentuk barang, jasa, maupun informasi. Dalam konteks pelayanan, amanah tercermin dari komitmen perusahaan untuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan benar mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Seperti yang terdapat dalam QS. Al Mu'minun: 8 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ هُمْ لَا مُنْتَهٰيٌ وَعَهْدُهُمْ رَاءُونَ ۖ

Artinya: “(Sungguh beruntung pula) orang-orang yang memelihara amanat dan janji mereka.”

Dengan bersikap amanah kita dapat membuat orang disekitar merasa nyaman sehingga timbul rasa saling percaya dan diberikan kemudahan dalam menjalankan kehidupan.

3. Konsep Ibadah Haji

a. Pengertian haji

Secara bahasa, kata haji berasal dari bahasa Arab al-hajj, yang bermakna tujuan, maksud, atau menyengaja melakukan sesuatu yang besar dan agung. Selain itu, al-hajj juga berarti mengunjungi atau

**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.

mendatangi. Pengertian ini selaras dengan pelaksanaan ibadah haji, di mana umat Islam dari berbagai penjuru dunia mendatangi dan mengunjungi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji, karena tempat tersebut dianggap suci dan agung.³³

Secara istilah menurut para ahli fiqh, Haji diartikan sebagai suatu niat atau tujuan untuk mengunjungi Baitullah guna melaksanakan serangkaian ritual ibadah tertentu yang sudah ditentukan dalam syariat Islam. Ibadah Haji ini merupakan rukun Islam yang kelima dan wajib bagi setiap Muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan keamanan.

Menurut Ibnu Al-Humam, haji adalah perjalanan menuju Baitul Haram untuk melaksanakan ibadah khusus pada waktu yang telah ditetapkan. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh para ahli fiqh lainnya yang menyatakan bahwa haji merupakan kunjungan ke tempat-tempat tertentu dengan menjalankan aktivitas-aktivitas tertentu pada waktu yang sudah ditentukan.³⁴

Haji adalah rukun Islam yang kelima dan merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan mental. Haji dilakukan pada waktu tertentu, yaitu pada bulan Dzulhijjah, dan

³³ Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuintuit Jamaah Mencapai Haji Mabrui*, (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h. 1.

³⁴ Hafida Firdaus, dkk., *op.cit.*, h. 64.

**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.

melibatkan serangkaian ritual yang harus dipatuhi, seperti ihram, tawaf, sa'i, dan wuquf di Arafah.³⁵

Bahrudin mendefinisikan haji sebagai suatu niat sengaja untuk berkunjung dan menziarahi Ka'bah yang berada di Masjidil Haram, Makkah, dengan tujuan melaksanakan ibadah haji. Ibadah ini merupakan rukun Islam kelima yang dilaksanakan untuk memenuhi perintah Allah.³⁶

b. Dasar Hukum Haji

Haji merupakan kewajiban yang diperintahkan oleh Allah kepada setiap umat Islam yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Kemampuan tersebut mencakup kemampuan finansial serta kemampuan fisik untuk melakukan perjalanan jauh ke Tanah Suci Makkah. Allah telah menjelaskan dalam al-Quran Surah Ali-Imran (3): 97.³⁷

فِيهِ أَيْمَنُ بَيْتٍ مَّقَامٌ إِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ أَمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

³⁵ Nogarsyah, *Panduan Lengkap Haji Dan Umrah*, (Jakarta: PUSTAKA PHOENIX, 2005), h. 83.

³⁶ Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 2004), h. 107.

³⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bogor: Syigma Examedia Arkanleema, 2007), h. 62.

**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. Syarat-syarat Wajib Haji

Syarat-syarat wajib haji yang harus dipenuhi oleh umat islam adalah sebagai berikut:³⁸

1) Islam

Haji hanya diwajibkan bagi orang yang beragama Islam. Orang kafir atau non-Muslim tidak diwajibkan, dan jika mereka melaksanakannya, hajinya tidak sah.

2) Berakal

Orang yang wajib haji haruslah berakal sehat. Oleh karena itu, orang gila atau yang kehilangan akal tidak diwajibkan berhaji.

3) Baligh

Haji diwajibkan bagi orang yang telah mencapai usia balig. Menurut syariat Islam, balig ditandai dengan usia 15 tahun atau dengan tanda-tanda lain seperti mimpi basah (bagi laki-laki) atau menstruasi (bagi perempuan). Anak-anak yang belum balig tidak diwajibkan haji.

4) Mampu

Haji diwajibkan hanya bagi mereka yang mampu, baik dari segi fisik, mental, maupun finansial. Jika seseorang tidak mampu, baik

³⁸ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2012), Cet. Ke-58 h. 248-

**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.

karena sakit, keterbatasan ekonomi, atau alasan lainnya, maka mereka tidak diwajibkan untuk berhaji.

d. Rukun-rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian ibadah yang wajib dilakukan dalam pelaksanaan haji. Rukun-rukun ini harus dilaksanakan dengan sempurna, dan tidak bisa diganti dengan amalan lain atau ditebus dengan damai (denda). Berikut adalah rukun-rukun haji:³⁹

1) Ihram (niat)

Memulai haji dengan niat yang tulus untuk melaksanakan ibadah haji, dimulai dari miqat (batas waktu dan tempat yang telah ditentukan).

2) Wukuf di Arafah

Berdiam di Padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah mulai dari tergelincirnya matahari hingga terbenamnya matahari. Ini merupakan inti dari ibadah haji.

3) Thawaf Ifadah

Mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali setelah wukuf di Arafah. Thawaf ini wajib dilaksanakan setelah kembali dari Arafah.

4) Sa'i

Berlari-lari kecil antara bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali setelah thawaf ifadah.

³⁹ *Ibid.*, h. 252-254.

**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) Cukur (*Tahallul*)

Mencukur atau memotong sebagian rambut kepala sebagai tanda keluar dari kondisi ihram. Untuk laki-laki disunnahkan mencukur seluruh rambut, sedangkan perempuan hanya memotong sedikit ujung rambut.

6) Tertib

Melaksanakan rukun-rukun haji ini secara berurutan.



B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang penulis jadikan pedoman serta perbandingan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Dinda Gita Pradana dkk. (2023), Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah di KBIHU Palu	Model regresi berganda menunjukkan komunikasi interpersonal (X1) dan kualitas layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan persamaan: $Y = 9,087 + 0,338X1 + 0,400X2$. Nilai Adjusted $R^2 = 42\%$. Uji F signifikan ($F_{hitung} = 7,625 > F_{tabel} = 3,16$).	Penelitian saya hanya fokus pada kualitas pelayanan, bukan komunikasi interpersonal. Penelitian ini dilakukan pada KBIHU, bukan kantor pemerintah.
2.	Tiara alvina julyanti, sungkono (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang	variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang. Selain itu, kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$.	Adapun perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah subjek penelitian, penelitian ini meneliti tentang kepuasan konsumen di kejaksaan negeri, sedangkan penelitian saya meneliti tentang kepuasan jamaah haji pada kantor kementerian agama kota pekanbaru.
3.	Amirudin dan Renaldi Rio Triantoro, (2022), Mengukur Kualitas Pelayanan Manasik Haji Pada KBIHU At-Taqwa Kota Tangerang	Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan manasik haji dengan kepuasan jamaah haji. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t sebesar 2,005 dan nilai korelasi (r) sebesar 0,860. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,740 mengindikasikan bahwa sebesar 74% variasi kepuasan jamaah haji dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan manasik haji yang diberikan oleh lembaga swasta, yaitu KBIHU At-Taqwa Kota Tangerang, sehingga lingkup pelayanannya hanya terbatas pada aspek bimbingan ibadah sebelum keberangkatan. sedangkan penelitian ini meneliti kualitas pelayanan

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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.

		<p>KBIHU At-Taqwa, sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.</p>	<p>haji secara menyeluruh, tidak hanya pelayanan manasik, tetapi juga meliputi seluruh pelayanan haji</p>
4.	<p>Kusnadi, Ruknan (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada PT Trijaya Lestaridi Jakarta</p>	<p>. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai persamaan regresi $Y = 8,237 + 0,881X$, dan nilai koefisien korelasi 0,788 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 62,1%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$.</p>	<p>mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di lingkungan perusahaan swasta, sedangkan penelitian saya tentang kepuasan jamaah pada instansi pemerintah</p>
5.	<p>M. Riyo Pratama & Santi Arafah (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Jamaah Haji di PT Rihlah Medan</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan $R^2 = 81,9\%$. Pengaruh terbesar berasal dari kualitas layanan.</p>	<p>Penelitian dilakukan di travel haji swasta, bukan instansi pemerintah. Saya tidak meneliti pengalaman pelanggan, fokus saya hanya pada kualitas layanan di instansi publik.</p>

**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. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran untuk lebih memudahkan pemahaman tentang penelitian yang akan dilakukan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

**D. Konsep Operasional Variabel**

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Yaitu variabel yang menjadi penyebab terjadinya atau yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Jamaah.



**© Hak Cipta
Pik 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.

Tabel 2.2
Konsep Operasional Variabel

Variabel		Definisi Variabel	Indikator
Variabel (Kualitas Pelayanan)	X	Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah tingkat di mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.	1. Tangible (berwujud) 2. Reliability (Keandalan) 3. Responsiveness (Ketanggapan) 4. Assurance (Jaminan dan Kepastian) 5. Empathy (Empati)
Variabel (Kepuasan Jamaah)	Y	Menurut Kotler, kepuasan merupakan respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu produk atau layanan dengan kenyataan yang diterima.	1. Aksesibilitas 2. Kesopanan 3. Komunikasi 4. Keamanan 5. Pemahaman terhadap pelanggan



©

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan definisi diatas, maka dalam penelitian ini dapat diukur dan dibandingkan sehingga nampak apakah ada pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Atas pertimbangan rumusan masalah diatas maka hipotesis yang penulis kemukakan sebagai berikut:

Ha: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

H0: Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

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 massa
 - 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.



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

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang bersumber pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel, pengumpulan data, dan analisis data yang bertujuan untuk menguji hipotesis.⁴⁰

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Arifin Ahmad, Simpang Rambutan No. 1, Pekanbaru. Dengan alasan Kemenag kota Pekanbaru merupakan penerima jamaah haji terbanyak di Riau selama beberapa tahun terakhir.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer atau sering disebut dengan data tangan pertama adalah sumber data yang diperoleh langsung dari objek penelitian atau instansi

⁴⁰ Sugiyono., *op.cit.*, h. 8.

**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.

terkait.⁴¹ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarluaskan kuesioner kepada jamaah haji yang sudah berangkat haji dan terdaftar pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dari tahun 2022-2024.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada dan sebelumnya telah dikumpulkan serta dianalisis oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data baik secara teoritis maupun empiris. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari data yang diolah oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

D. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai sumber informasi dalam suatu penelitian. Mereka memberikan data dan wawasan yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian, baik melalui respon terhadap kuesioner, wawancara, maupun metode pengumpulan data lainnya.⁴² Yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah jamaah haji yang terdaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dari tahun 2022-2024.

⁴¹ Suryabrata Sumardi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Wali Press, 2012).

⁴² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), h. 26.

**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 massa
 - 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.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah yang diteliti untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Objek ini harus bersifat objektif, valid, dan reliabel, serta berfokus pada suatu hal atau variabel tertentu yang ingin dipahami atau dijelaskan dalam penelitian.⁴³ Yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data**1. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fenomena yang terlihat pada objek penelitian. Teknik ini memiliki karakteristik khas dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya, seperti wawancara dan angket.⁴⁴ Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi untuk menilai bagaimana pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi lebih rinci dan mendalam.⁴⁵ Melakukan wawancara langsung dengan narasumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan berdasarkan tujuan

⁴³ Sugiyono, *op.cit.*, h. 41.

⁴⁴ Sugiyono, *op.cit.*, h. 225.

⁴⁵ Sugiyono, *op.cit.*, h. 231.

**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.

penelitian, adapun wawancara yang diajukan kepada para jamaah haji yang telah berangkat dan terdaftar melalui Kantor Kementerian Kota Pekanbaru.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang sistematis mengenai opini, persepsi, atau karakteristik tertentu dari individu yang menjadi objek penelitian.⁴⁶

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket/kuisisioner dengan bentuk tertutup dan membuat pilihan alternatif jawaban dalam bentuk pernyataan. Kuesioner akan diserahkan kepada jamaah haji yang sudah berangkat dan terdaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dari tahun 2022-2024.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode untuk menghimpun informasi yang dibutuhkan oleh peneliti melalui mempelajari berbagai sumber tulisan seperti buku, laporan, catatan rapat, serta catatan pribadi.⁴⁷ Pada penelitian ini diperoleh dari data yang diolah oleh Kantor Kementerian Agama Kota

⁴⁶ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), 234.

⁴⁷ Rifa'i Abu Bakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press, 2021), Cet ke-1, h. 114.

**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.

Pekanbaru data jamaah haji, jumlah kuota haji dan data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan haji.

Fa Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mengacu pada kelompok individu atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa aspek yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan secara jelas sebelum penelitian dimulai.⁴⁸ Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh jamaah haji yang sudah berangkat dan terdaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru pada tahun 2022 yang berjumlah 476 jamaah, 2023 berjumlah 885 jamaah dan tahun 2024 berjumlah 1091 sehingga populasi keseluruhannya berjumlah 2.452 jamaah.⁴⁹

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih secara khusus untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian. Pemilihan sampel ini dilakukan agar dapat diteliti secara lebih rinci dan mendalam, dengan tujuan memperoleh gambaran atau kesimpulan yang berlaku bagi seluruh populasi. Sampel yang diambil harus mencerminkan karakteristik utama dari populasi

⁴⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), h.161.

⁴⁹ Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. *Jumlah jamaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci Mekah menurut kabupaten/kota di Provinsi Riau*. Diakses pada 18 Februari 2025 dari <https://riau.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIxIzI=/jumlah-jemaah-haji.html>.

**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.

yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat dianggap valid dan dapat digeneralisasikan.⁵⁰

Pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling*, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%:⁵¹

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel 0.01 atau 10%

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2.452}{1 + 2.452 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.452}{1 + 2.452 (0,1)^2}$$

⁵⁰ Ibid., h.162.

⁵¹ Slamet Riyanto dan Aglia Andhita Hatmawan, *Metode dan Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Depublish, 2020), h. 12.

**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 laporan, penyusunan laporan, 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.

$$n = \frac{2.452}{1 + 2.452 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.452}{25,52}$$

$$n = 96,08 \text{ dibulatkan} = 97$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas, jika jumlah populasi adalah 2.452

Jamaah maka diperoleh ukuran sampel sebesar 96, 08 atau 97 orang sampel penelitian dengan teknik *Probability Sampling*.

G. Skala Pengukuran Data

Teknik pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*.

Skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dengan skala ini, responden dapat memberikan tanggapan terhadap serangkaian pernyataan yang mencerminkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka.⁵² Untuk mengukur variabel diatas digunakan *Skala Likert* seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Tingkat Skala Likert

Klasifikasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

⁵²Sugiyono, *op. cit.*, h. 93.



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.

Ciri khas *Skala Likert* adalah bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh oleh responden, semakin positif pandangan mereka terhadap objek yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki sikap atau persepsi yang lebih mendukung atau setuju terhadap pernyataan yang diberikan.⁵³

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen atau kuesioner yang disusun dapat secara akurat merepresentasikan kondisi sebenarnya dari variabel yang diteliti. Suatu instrumen dianggap valid jika nilai koefisien korelasi r hitung $\geq r$ table.

Pengujian validitas instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment*. Berikut rumus yang digunakan:

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\Sigma X)^2][n \sum Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Angka indeks korelasi “ r ” product moment

N = Sampel

ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

⁵³ Suharsimi Arikunto, *op.cit.*, h. 134.

**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.

$$\Sigma X = \text{Jumlah seluruh skor } X$$

$$\Sigma Y = \text{Jumlah seluruh skor } Y$$

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah hasil dari kuesioner atau angket dapat diandalkan atau konsisten. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan melalui metode eksternal maupun internal. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, di mana hanya item-item yang valid yang akan diuji lebih lanjut untuk melihat konsistensinya.⁵⁴ Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum S^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Butir Pertanyaan

$\sum S$ = Jumlah Varians Item

S^2 = Varians Total⁵⁵

⁵⁴ Engkus “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi” *Jurnal Governansi*, volume 5., No. 2., (2019), h. 105.

⁵⁵ Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 115.

**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 masyarakat
 - 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.

2. Uji Asumsi Klasik**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian memiliki sebaran yang normal. Dalam analisis regresi, normalitas data dapat diuji menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, yang bertujuan menguji normalitas masing-masing variabel. Data residual dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 atau 5%.⁵⁶ Menurut Ghazali Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidaknya dengan analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram dan normal probability plot.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linier antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian linearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai Significance (Sig.) dari *Deviation from Linearity* yang diperoleh melalui analisis menggunakan program SPSS. Adapun kriteria pengujian linearitas adalah sebagai berikut:

⁵⁶ Duwi Priyatno, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran* (Yogyakarta: Gava Media, 2010), h. 54.

**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.

- 1) Apabila nilai *Sig. Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- 2) Sebaliknya, jika nilai *Sig. Deviation from Linearity* kurang dari 0,05, maka tidak terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk memahami arah hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), di mana variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan jamaah. Analisis ini juga digunakan untuk memprediksi perubahan nilai variabel dependen jika variabel independen mengalami peningkatan atau penurunan. Persamaan yang digunakan dalam analisis ini adalah persamaan regresi linier sederhana, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana :

$$Y = \text{Kepuasan Jamaah}$$

$$\alpha = \text{Konstan}$$

$$\beta = \text{Koefisien arah regresi linier}$$

$$X = \text{Kualitas Pelayanan}$$

**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. Uji Hipotesis**a. Uji Parsial (Uji T)**

Uji t merupakan pengujian terhadap koefisien regresi secara individu, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.⁵⁷

Uji t digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Dengan kata lain, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi (sig) $> \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

b. Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah serta tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Arah hubungan dapat berupa positif maupun negatif, sedangkan kekuatan hubungan diukur dari besarnya nilai koefisien korelasi.

⁵⁷ Syafrida, *Metodologi Penelitian*, (Jogjakarta : Penerbit KBM Indonesia, 2021), h. 38.

**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.

Koefisien korelasi (r) menggambarkan tingkat hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Nilai koefisien ini berada dalam rentang antara -1 hingga $+1$ ($-1 < r \leq +1$), yang memiliki beberapa arti sebagai berikut:

- 1) Nilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel-variabel yang diteliti, artinya kenaikan atau penurunan pada variabel X akan diikuti oleh kenaikan atau penurunan pada variabel Y. Jika nilai r mendekati $+1$, maka hubungan positif tersebut sangat kuat.
- 2) Nilai negatif menunjukkan hubungan negatif, di mana kenaikan variabel X diikuti dengan penurunan variabel Y dan sebaliknya. Jika nilai r mendekati -1 , maka hubungan negatif tersebut sangat kuat.
- 3) Nilai r mendekati nol menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan atau korelasi yang sangat lemah antara variabel-variabel yang diuji.⁵⁸

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah suatu ukuran statistik yang memiliki peran krusial dalam analisis regresi. Ghazali menjelaskan bahwa esensi dari koefisien determinasi (R^2) adalah mengukur sejauh

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018).

**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.

mana model regresi mampu menjelaskan variabilitas yang terjadi pada variabel dependen.⁵⁹

I. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Pada awal berdirinya, terdapat tiga Kantor Perwakilan pemerintahan yang menangani bidang keagamaan di Kotamadya Pekanbaru, yaitu:

- a. Kantor Inspeksi Pendidikan Agama Islam yang dipimpin oleh M. Yahya, beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini.
- b. Kantor Inspeksi Penerangan Agama yang dipimpin oleh H. Sawir Abdullah, BA, beralamat di Jalan Diponegoro.
- c. Kantor Inspeksi Urusan Agama yang dipimpin oleh Baharuddin Yusuf, beralamat di Jalan Diponegoro.

Pada tahun 1975, berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, ketiga kantor tersebut berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama, termasuk di Pekanbaru. Selain itu, unit kerja juga mengalami perubahan dan penambahan, seperti Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Perguruan Agama Islam, dan Sub Bagian Tata Usaha.

Enam tahun kemudian, dengan terbitnya Keputusan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 1981, Kantor Departemen Agama Pekanbaru kembali

⁵⁹Imam Ghozali, *op.cit.*, h. 95.

**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.

mengalami perubahan dengan penambahan unit kerja Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji.

Kepala Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru pertama adalah Baharuddin Yusuf (1975-1976) yang berkantor di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini (sekarang Gedung Kantor Urusan Agama Kecamatan Pekanbaru Kota). Selanjutnya, periode 1976–1982 dipimpin oleh Arsyad Yatim, BA, dengan 5 seksi utama, yaitu Pendidikan Agama Islam, Perguruan Agama Islam, Penerangan Agama Islam, Urusan Agama Islam, dan Penyelenggaraan Haji.⁶⁰

Pada periode 1982-1987, Bakri K menjabat sebagai kepala kantor dan membuat visi-misi serta mendirikan koperasi di kantor tersebut. Jabatan kepala kantor kemudian dilanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA (1987-1992), dan Drs. H. Ramli Khatib (1992-1998).

Di masa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, terjadi perubahan penting, antara lain kembalinya urusan haji ke kantor Departemen Agama Pekanbaru dan perubahan nama unit Penyelenggara Haji menjadi Seksi Haji dan Umroh.

Pada periode 1998-2003, kantor dipimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si, kemudian dilanjutkan oleh Drs. H. Bilhaya Athar (2003-2006), dan Drs. H. Tarmizi, MA (2006-2011). Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA, kantor pindah ke gedung baru di Jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan

⁶⁰ Dokumen Kementerian Agama Kota Pekanbaru

**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.

No. 1, yang diresmikan oleh Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008.

Sejak 2011, kantor dipimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag. Pada masa ini, struktur organisasi kantor berubah menjadi tujuh seksi sesuai Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012, yaitu:

- a. Seksi Pendidikan Madrasah
- b. Seksi Pendidikan Agama Islam
- c. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- d. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- e. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- f. Penyelenggara Syariah
- g. Penyelenggara Kristen

Selain itu, pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag, dibangun Mushalla Ibadurrahman yang kemudian ditingkatkan menjadi Masjid Ikhlas Beramal pada tahun 2014. Berbagai kegiatan sosial dan keagamaan rutin dilakukan seperti pengumpulan zakat profesi, pemotongan hewan kurban pada Hari Raya Idul Adha, serta sholat hari raya secara berjamaah di lapangan kantor.⁶¹

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Adapun Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

⁶¹ Dokumen Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

**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.

a. Visi

“Kementerian Agama yang Profesional dan Andal dalam Membangun Masyarakat yang Saleh, Moderat, Cerdas, dan Unggul untuk Mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berdasarkan Gotong Royong.”

b. Misi

- 1) Meningkatkan Kualitas Kesalehan Umat Beragama
- 2) Memperkuat Moderasi Beragama dan Kerukunan Umat Beragama
- 3) Meningkatkan Layanan Keagamaan yang Adil, Mudah, dan Merata;
- 4) Meningkatkan Layanan Pendidikan yang Merata dan Bermutu;
- 5) Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Pendidikan
- 6) Memantapkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance).

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) Kota Pekanbaru merupakan unit vertikal dari Kementerian Agama yang berada di bawah naungan serta bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi 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.

Sesuai dengan regulasi tersebut, tugas pokok Kankemenag Kota Pekanbaru adalah menjalankan fungsi dan kebijakan Kementerian Agama di wilayah Kota Pekanbaru sesuai arahan Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun fungsi utama dari Kemenag Kota Pekanbaru meliputi:

- a. Merumuskan visi, misi, serta kebijakan teknis terkait pelayanan dan pembinaan kehidupan beragama di wilayah Kota Pekanbaru.
- b. Melakukan pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Buddha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- d. Memberikan pelayanan dan bimbingan dalam menjaga kerukunan antarumat beragama.
- e. Melaksanakan koordinasi dalam perencanaan, pengendalian, dan pengawasan program-program kerja.



© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian

**SEKSI
PENDIDIKAN
DINIYAH DAN
PESANTREN**

Drs. H. Eka
Purba, M.I.Kom

**SEKSI
PENDIDIKAN
AGAMA ISLAM**

Drs. Marzai

**SEKSI
PENYELENGGAR
AAN HAJI DAN
UMRAH**

Haryati, S.E. M.Sy

**SEKSI
BIMBINGAN
MASYARAKAT
ISLAM**

H. Suhardi, S.Ag

**PENYELENGGA
RAAN SYARIAH**

Hariati,
SE.ME.Sy.Ak

**PENYELENGG
ARAAN
KRISTEN**

Permina
Manalu, S.Ag

**KEPALA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA PEKANBARU**

Drs. H. Syahrul Mauludi, MA

**KEPALA SUB. BAGIAN TATA
USAHA**

H. Abdul Wahid, S.Ag.,M.I.Kom

STRUKUR ORGANISASI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

**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 V**KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil dan pembahasan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Hal ini dibuktikan melalui uji t yang menghasilkan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,558 > 1,661$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan jamaah haji juga meningkat. Namun demikian, kekuatan hubungan ini termasuk kategori rendah, dengan nilai korelasi sebesar 0,343 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 11,8%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan jamaah dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan. Maka hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
2. Dalam tinjauan ekonomi syariah, pelayanan haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah mencerminkan nilai-nilai Islam. Hal ini terlihat dari penerapan tiga prinsip utama dalam pelayanan, yaitu prinsip tolong-menolong (*ta'awun*), prinsip memberi kemudahan (*at-taysir*), dan prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*).

**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.

B. Saran

1. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru diharapkan terus melakukan evaluasi dan perbaikan menyeluruh terhadap seluruh standar pelayanan haji, baik dari aspek manasik, akomodasi, transportasi, dokumen perjalanan, pembinaan, hingga pelayanan di Arab Saudi. Meskipun pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, namun peningkatan kualitas pada aspek komunikasi, empati petugas, dan kecepatan layanan masih diperlukan agar kepuasan jamaah semakin optimal. Pendekatan pelayanan berbasis nilai-nilai syariah, seperti amanah dan ihsan, juga perlu dikuatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan pendekatan penelitian, seperti menggunakan metode kualitatif atau mixed method agar dapat menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi jamaah terhadap pelayanan haji secara subjektif. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan studi komparatif antar daerah, misalnya membandingkan kualitas pelayanan haji di Kemenag Kota Pekanbaru dengan daerah lain, untuk mengetahui kesenjangan atau praktik terbaik yang bisa diterapkan.

**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**A. Buku**

- Abidin, Zainal. *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Achmad Fauzi. *Etika Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Adi, Irfan. *Manajemen Pelayanan Pelanggan dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta: LPPM UMY.
- Ariani, D. W. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Arifin, M. *Ilmu Sosial Dasar: Suatu Tinjauan dari Segi Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 1991.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Bahruddin HS. *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*. Jakarta: Bima Aksara, 2004.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bogor: Sygma Examedia Arkanleema, 2007.
- Duwi, Priyatno. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Fadla. *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Huisin Al Muinawar, Said Agil dan Abdul Halim. *Fikih Haji Menuintuit Jamaah Mencapai Haji Mabrur*. Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- Indrasari, M. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

**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.

- Irwan, M. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Ekonesia, 2022.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-12, Jilid 2. Jakarta: Indeks, 2012.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008.
- Mustofa, Amirul, dkk. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Nogarsyah. *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Phoenix, 2005.
- Priyatno, Duwi. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rasjid, Sulaiman. *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2012. Cet. ke-58.
- Rasyid. *Fiqih Ibadah*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rifa'i, Abubakar. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUIKA-Press, 2021.
- Riyanto, Slamet dan Aglia Andhita Hatmawan. *Metode dan Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.

**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.

- Suryabrata, Suimardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Wali Press, 2012.
- Syafrida. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

B. Jurnal

- Azra dan Fitri, "Evaluasi Kepuasan Jamaah terhadap Layanan Kesehatan Haji." *Manajemen Pelayanan Kesehatan* Volume 15. No. 3 (2021).
- Dinda Gita Pradana, dkk., "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan KBIHU Babussalam Palu." *Jurnal Kolaboratif Sains* Volume 6. No.7 (2023).
- Engkus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi* Volume 5. No. 2 (2019).
- Firdaus, Hafid, dkk., "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo." *Iltizam Journal of Shariah Economic Research* Volume 7. No.1 (2023).
- Handyana, Savira Widya, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Peacockoffee Gombel Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Volume 11. No. 1 (2022).
- Isa Muhammad, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga" *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah* , Volume 2. No. 2 (2019).
- Majid, Abdul, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen" *Journal of Economics, Management, and Business Research*, Volume 2. No. 1 (2021).

**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.

Muhammad Rifat, Adiakarti Farid, "Dana Talangan Haji; Problem Atau Solusi Jitu?" *Journal of Social-Religion Research*, Volume 4. No. 2 (2019).

Nugroho dan Dwi Mulyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal OE* Volume 7. No. 2 (2015)

Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Volume 2. No. 2 (2018).

Pratama, M. Riyo dan Santi Arafah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Experience dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Jamaah Haji PT Rihlah Multazam Al Mubaroqah Medan." *BISEI: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam* Volume 3. No.1 (2024).

Rahman, A. "Analisis Korelasi antara Peningkatan BPIH dan Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Indonesia." *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah* Volume 5. No. 2 (2022).

Sari, D. P. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji terhadap Fasilitas Akomodasi." *Manajemen Perhotelan* Volume 12. No. 4 (2020).

Siboro dan Suihardi, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia di Batam." *Ekonomi Bisnis* Volume 6. No. 1 (April 2020).

Suindawal, Rachmat Dimas, dkk., "Identifikasi Kepuasan Pengguna Bus Jakarta Airport Connexion Ditinjau Dari Segi Kualitas Pelayanan dan Harga." *Ilmiah M-Progress* Volume 12. No. 2 (Juni 2022).

Wulandari, Ririn dan Fikri Auilawi Ruismahafi, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Nilai Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan." *International Review of Management and Marketing* Volume 10. No. 4 (2020).

**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. Undang-undang

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

D. Skripsi

Nurmayanti, Putri. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya Menurut Ekonomi Islam*. Skripsi: UIN Suska Riau, 2021.



© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of 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.

DOKUMENTASI



© Pakciptamilik **IIN Suska Riau**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

A. Penjelasan dan Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda check list (✓) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

STS	= Sangat Tidak Setuju	(1)
TS	= Tidak Setuju	(2)
N	= Netral	(3)
S	= Setuju	(4)
SS	= Sangat Setuju	(5)

B. Identitas Responden

Nama :

- Usia : a. 21-30 tahun
 b. 31-40 tahun
 c. 41-50 tahun
 d. 51-60 tahun
 e. 61-70 tahun
 f. >71 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan

- Tahun Haji : a. 2022
 b. 2023
 c. 2024

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 milik 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.

Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
A	Reliability (Keandalan)					
1	Pengurusan dokumen perjalanan haji dilakukan tepat waktu dan tanpa kendala.					
2	Pembinaan dilakukan dengan konsisten dan materi yang diberikan sesuai kebutuhan jamaah.					
3	Pelayanan kesehatan yang disediakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.					
B	Responsiveness (Ketanggapan)					
4	Petugas transportasi membantu jamaah yang mengalami kendala dalam perjalanan.					
5	Petugas konsumsi segera menangani keluhan jika ada makanan atau minuman yang bermasalah.					
6	Tim perlindungan dan keamanan segera bertindak terhadap masalah keamanan bagi jamaah haji.					
C	Assurance (Jaminan)					
7	Petugas pendaftaran haji memiliki kompetensi dalam memberikan informasi yang jelas.					
8	Pengelola akomodasi menjamin keamanan barang dan kenyamanan tempat menginap.					
9	Jaminan perlindungan diberikan kepada jamaah					

**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 milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

	dengan skema asuransi yang sesuai.					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
D10	Empathy (Empati)					
10	Tim pembinaan memberikan perhatian khusus kepada jamaah dengan kebutuhan khusus.					
E11	Tangible (Berwujud)					
11	Petugas kesehatan menunjukkan kedulian dan kesabaran dalam menangani jamaah.					
E12						
12	Petugas transportasi membantu jamaah lanjut usia atau disabilitas saat naik dan turun kendaraan.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
E13	Tangible (Berwujud)					
13	Sarana transportasi haji dalam kondisi bersih dan terawat.					
E14						
14	Tempat penginapan jamaah haji memiliki fasilitas yang nyaman dan layak.					
E15						
15	Makanan dan minuman yang disediakan sehat, bergizi dan dikemas dengan baik.					



© Variabel Kepuasan Jamaah

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.

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
A	Aksebilitas					
1	Saya puas karena pelayanan informasi haji mudah saya dapatkan sejak awal pendaftaran.					
2	Saya merasa layanan yang diberikan sesuai harapan, karena tidak menyulitkan jamaah dalam proses ibadah					
B	Kesopanan					
3	Saya merasa dihormati karena petugas selalu menggunakan bahasa yang santun dalam melayani jamaah.					
4	Saya merasa nyaman karena petugas melayani dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.					
C	Komunikasi					
5	Saya puas karena informasi yang saya terima selama proses haji sangat jelas dan mudah dipahami.					
6	Saya merasa senang karena petugas mau mendengarkan keluhan saya dan memberikan arahan secara personal.					

UIN SUSKA RIAU



© Hak Cipta

milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
D	Keamanan					
7	Saya merasa tenang dan terlindungi selama penyeleggaraan ibadah haji					
8	Saya bersyukur karena barang-barang pribadi saya selalu terjaga dengan baik di pemondokan.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
E	Pemahaman terhadap pelanggan					
9	Saya sangat puas karena makanan dan fasilitas disesuaikan dengan kebutuhan jamaah, bukan asal-asalan.					
10	Saya berminat untuk kembali berangkat haji melalui jalur resmi karena sistem keamanannya meyakinkan.					

UIN SUSKA RIAU



©

Hak cipta milik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi

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,

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

TABULASI DATA RESPONDEN

Kualitas Pelayanan (X)

No.	No. Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL
1	Responden 1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	68
2	Responden 2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	67
3	Responden 3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	70
4	Responden 4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
5	Responden 5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	61
6	Responden 6	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	68
7	Responden 7	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	65
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68
9	Responden 9	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	68
10	Responden 10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
11	Responden 11	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	65
12	Responden 12	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	66
13	Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
14	Responden 14	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	65
15	Responden 15	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	68
16	Responden 16	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	52
17	Responden 17	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
18	Responden 18	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
19	Responden 19	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	61
20	Responden 20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73



©

I

R

A

K

P

R

E

N

G

R

I

R

G

R

E

R

P

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

R

Hak Cipta	Responden 21	5	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4	59
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan sumber:	Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Responden 23	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	62
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Responden 24	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	3	4	5	63
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa	Responden 25	4	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	56
	Responden 26	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	5	5	64
	Responden 27	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	62
	Responden 28	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	68
	Responden 29	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	67
	Responden 30	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	70
	Responden 31	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	67
	Responden 32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	73
	Responden 33	5	5	5	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	65
	Responden 34	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	68
	Responden 35	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	62
	Responden 36	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	59
	Responden 37	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
	Responden 38	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	59
	Responden 39	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	64
	Responden 40	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	3	60
	Responden 41	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
	Responden 42	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	70
	Responden 43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	65
	Responden 44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	64
	Responden 45	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	65
	Responden 46	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	70



©

Hak Cipta dan Penggunaan Karya Tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapatkan persetujuan dan memperbaikinya.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

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

	Responden 47	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	64
47	Responden 48	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	Responden 49	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	66
49	Responden 50	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65
50	Responden 51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
51	Responden 52	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
52	Responden 53	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	59
53	Responden 54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
54	Responden 55	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
55	Responden 56	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
56	Responden 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	73
57	Responden 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
58	Responden 59	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	69
59	Responden 60	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	62
60	Responden 61	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	67
61	Responden 62	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	48
62	Responden 63	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	57
63	Responden 64	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	69
64	Responden 65	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
65	Responden 66	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	67
66	Responden 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
67	Responden 68	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
68	Responden 69	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	55
69	Responden 70	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
70	Responden 71	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
71	Responden 72	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67



©

I

R

A

K

P

R

E

N

G

R

A

T

O

R

A

S

T

P

R

E

R

A

S

T

E

R

A

S

T

E

R

A

S

T

E

R

A

S

T

E

R

A

Hak	Responden 73	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 74	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	54
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Responden 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	63
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 77	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	53
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 78	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Responden 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Responden 80	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	55
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 81	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 82	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	55
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Responden 83	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Responden 84	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	52
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 86	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Responden 87	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	53
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Responden 88	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 89	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	56
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Responden 91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Responden 92	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 93	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Responden 95	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	69
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Responden 96	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	53
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa mendapat persetujuan dan menyebutkan sumber:	Responden 97	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	62

S

tate Islamic Univ

er

e

r

a

s

t

e



@ Hak cipta

Kepuasan Jamaah (Y)

No.	No. Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
1	Responden 1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44
2	Responden 2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47
3	Responden 3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	Responden 4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
5	Responden 5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	41
6	Responden 6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
7	Responden 7	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	Responden 10	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	40
11	Responden 11	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	44
12	Responden 12	5	4	5	5	4	3	3	3	5	5	42
13	Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	Responden 14	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
15	Responden 15	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	42
16	Responden 16	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26
17	Responden 17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
18	Responden 18	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
19	Responden 19	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	41
20	Responden 20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
21	Responden 21	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	41
22	Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Hak

Kepuasan Jamaah (Y)

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan memerlukan izin.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat persetujuan dan memerlukan izin.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

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



©

Hak

Responden 23	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	41
Responden 24	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	44
Responden 25	4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	3	39
Responden 26	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	40
Responden 27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
Responden 28	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45
Responden 29	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
Responden 30	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	45
Responden 31	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
Responden 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 33	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
Responden 34	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	46
Responden 35	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	46
Responden 36	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
Responden 37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	48
Responden 38	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	42
Responden 39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Responden 40	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
Responden 41	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
Responden 42	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
Responden 43	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
Responden 44	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
Responden 45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
Responden 46	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	43
Responden 47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 48	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48

State Islamic Univ

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

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



©

I

R

E

P

A

G

N

G

I

T

A

S

T

E

R

A

C

E

S

T

E

R

A

C

E

R

A

C

E

R

A

C

E

R

A

C

E

R

A

C

Hak

49

ip

tung

50

R

e

P

a

g

n

a

n

g

m

a

n

g

i

a

n

g

i

a

n

g

i

a

n

g

i

a

n

g

i

a

n

g

i

a

Responden

49

4

4

5

5

4

4

4

5

5

5

5

5

5

5

5

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

Responden

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

Responden

50

40

41

41

41

43

43

44

42

41

41

41

4

4

5

5

4

5

5

4

5

4

5

4

5

4

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

4

4

5

5

4

5

5

4

5

4

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

4

4

5

5

4

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

4

4

5

5

4

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

4

4

5

5

4

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5

4

4

5

5

4

5

5

4

5

5

5

5

5

5

5

5

5

5



Hak

75

Responden 75	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 76	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
Responden 77	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
Responden 78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 79	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
Responden 80	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
Responden 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 83	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
Responden 84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	42
Responden 85	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47
Responden 86	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
Responden 87	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37
Responden 88	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
Responden 89	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45
Responden 90	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45
Responden 91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 92	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	45
Responden 93	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
Responden 94	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	45
Responden 95	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
Responden 96	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
Responden 97	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



Uji Statistik Deskriptif

HASIL OUTPUT

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	97	48.00	75.00	63.5155	5.44693
Y	97	26.00	50.00	43.5155	4.04432
Valid N (listwise)	97				

Uji Validitas

Variabel Kualitas pelayanan (X)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
X1	Pearson Correlation	1	.131	.413 **	.131	.221 *	.194	.337 **	.175	.300 **	.005
	Sig. (2-tailed)		.200	.000	.200	.030	.056	.001	.087	.003	.959
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.131	1	.180	.506 **	.268 **	.393 **	.271 **	.370 **	.122	.412 **
	Sig. (2-tailed)	.200		.077	.000	.008	.000	.007	.000	.235	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.413 **	.180	1	.394 **	.239 *	.189	.452 **	.201 *	.493 **	.196
	Sig. (2-tailed)	.000	.077		.000	.018	.063	.000	.048	.000	.054
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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 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.
 - 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

- 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.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti 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.

X _{Tot al}	Pearson Correlation	.411 **	.609 **	.579 **	.701 **	.560 **	.618 **	.578 **	.596 **	.503 **	.634 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

Variabel Kepuasan Jamaah (Y)

X _{Hak cipta milik UIN Suska Riau}	Correlations						X_Total
		X11	X12	X13	X14	X15	
	Pearson Correlation	.053	.273 **	.128	.146	.095	.411 **
X1	Sig. (2-tailed)	.605	.007	.211	.152	.353	.000
X1	N	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.296 **	.450 **	.313 **	.444 **	.228 *	.609 **
X2	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.002	.000	.025	.000
X2	N	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.265 **	.202 *	.371 **	.226 *	.299 **	.579 **
X3	Sig. (2-tailed)	.009	.047	.000	.026	.003	.000
X3	N	97	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	.303 **	.438 **	.440 **	.593 **	.207 *	.701 **
X4	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.041	.000
X4	N	97	97	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	.421 **	.241 *	.252 *	.273 **	.281 **	.560 **



© Hak cipta milik 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 mas-

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.

	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.013	.007	.005	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X6	Pearson Correlation	.291 **	.437 **	.183	.524 **	.296 **	.618 **
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.072	.000	.003	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X7	Pearson Correlation	.350 **	.133	.324 **	.314 **	.362 **	.578 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.196	.001	.002	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X8	Pearson Correlation	.151	.387 **	.220 *	.463 **	.251 *	.596 **
	Sig. (2-tailed)	.140	.000	.030	.000	.013	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X9	Pearson Correlation	.222 *	.157	.345 **	.157	.263 **	.503 **
	Sig. (2-tailed)	.029	.125	.001	.124	.009	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X10	Pearson Correlation	.283 **	.316 **	.366 **	.553 **	.352 **	.634 **
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X11	Pearson Correlation	1	.317 **	.443 **	.346 **	.475 **	.581 **
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X12	Pearson Correlation	.317 **	1	.175	.478 **	.358 **	.608 **



		© Hak cipta milik UIN Suska Riau					
		Sig. (2-tailed)	.002		.087	.000	.000
		N	97	97	97	97	97
X13	Pearson Correlation		.443 **	.175	1	.354 **	.364 **
X14	Sig. (2-tailed)		.000	.087		.000	.000
X15	N		97	97	97	97	97
X15	Pearson Correlation		.346 **	.478 **	.354 **	1	.475 **
X15	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000		.000
X15	N		97	97	97	97	97
X15	Pearson Correlation		.475 **	.358 **	.364 **	.475 **	1
X15	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	
X15	N		97	97	97	97	97
X_Total	Pearson Correlation		.581 **	.608 **	.589 **	.715 **	.593 **
X_Total	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
X_Total	N		97	97	97	97	97

State Islamic University of 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.

**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.

@
Jakarta**Uji Reliabilitas****Variabel Kualitas Pelayanan (X)****Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.867	15

Variabel Kepuasan Jamaah (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.858	10

Uji Normalitas**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Z	Unstandardized	
	Residual	
Normal Parameters ^{a,b}		97
Mean		.0000000
Std. Deviation		3.79907702
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.060
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



© Hak Cipta mRik UIN Suska Riau

Uji linearitas

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.

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y_Total *	Between Groups	(Combined)	510.321	22	23.196	1.620	.065
X_Total	Linearity		184.660	1	184.660	12.893	.001
	Deviation from Linearity		325.661	21	15.508	1.083	.385
	Within Groups		1059.905	74	14.323		
	Total		1570.227	96			

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	27.343	4.562	5.994	.000
	X_Total	.255	.072		

a. Dependent Variable: Y_Total

Uji Koefisien Korelasi

Correlations

	Kepuasan Jamaah	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	1.000	.343
	.343	1.000
Sig. (1-tailed)	.000	.
	.97	.97
Z	.97	.97



© Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.343 ^a	.118	.108	3.81902

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

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.



UIN SUSKA RIAU

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang ditulis oleh:

Nama : Adinda Febiola

Nim : 12120521270

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Juni 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Muhammad Nur wahid, M.Ag

Sekretaris

Haniah Lubis, ME. Sy

Penguji I

Nur Hasanah, SE., MM

Penguji II

Afdhol Rinaldi, SE, M.Ec

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., M.A
NIP. 19711006 200212 1 003



Dipindai dengan CamScanner

- Skripsi 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.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta
UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2499/2025
Sifat : Biasa
Lamp : 1-(Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 26 Februari 2025

Kepada Yth.
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: ADINDA FEBIOLA
NIM	: 12120521270
Jurusan	: Ekonomi Syariah S1
Semester	: VIII (Delapan)
Lokasi	: Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Pengaruh Perubahan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) terhadap Kualitas Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Tembusan :
Rector UIN Suska Riau

Ratau tinjauan suatu masalah.



Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Jalan Arifin Achmad Simp. Jalan Rambutan No. 1 Pekanbaru 28294

Email: kotapekanbaru@kemenag.go.id

Website : pekanbaru.kemenag.go.id

Nomor : B-4021 /Kk.04.5/Hj.00/05/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

19 Mei 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kepada Yth.
Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di – Tempat

Dengan hormat,

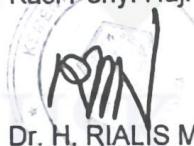
Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : Un. 04/F.I/PP.00.9/2499/2025 Tanggal 26 Februari 2025 perihal permohonan riset atas nama :

Nama : ADINDA FEBIOLA
NIM : 12120521270
Program Studi : EKONOMI SYARIAH
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU.
Judul Penelitian : PENGARUH PERUBAHAN BIAYA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI (BPIH) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU.

Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Dengan ini kami sampaikan bahwa data yang kami berikan tidak bersifat rahasia. Demikian kami beritahukan agar dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Plt. Kasi Peny. Haji dan Umrah


Dr. H. RIALIS M.P
NIP. 196712311994031041

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 memperbarui sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.