

ABSTRAK

Kinanti Gustiar, 1218010097, 2024: “Kualitas Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Bina Insan Sumedang”

Peningkatan jumlah jemaah haji di Indonesia terus mengalami perkembangan yang signifikan setiap tahunnya, termasuk di Kabupaten Sumedang. Kondisi ini menuntut peningkatan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), salah satunya KBIHU Bina Insan Sumedang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan bimbingan yang disediakan oleh KBIHU Bina Insan Sumedang dalam mempersiapkan calon jemaah haji agar dapat melaksanakan ibadah sesuai tuntunan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji melalui *Model ServQual* yang terdiri dari lima dimensi: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi persepsi dan pengalaman calon jemaah haji terhadap kualitas layanan. Hasil analisis berdasarkan *Model ServQual* menunjukkan bahwa KBIHU Bina Insan Sumedang telah memberikan pelayanan yang baik dan terus berupaya meningkatkan kualitasnya agar tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika zaman dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada jemaah.

Kata Kunci: Bimbingan Haji; Ibadah Haji; KBIHU; Kualitas Pelayanan; Model ServQual

