

ABSTRAK

Nadia Nurkhalidza Yusuf: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang terhadap Kepuasan Calon Jemaah Tahun 2024.*

Penelitian ini dilatar belakangi pentingnya kualitas pelayanan dalam proses pendaftaran haji karena merupakan langkah awal untuk memengaruhi sudut pandang calon jemaah haji terhadap pelayanan Kementerian Agama Kab. Karawang bagian Penyelenggara Haji dan Umrah.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Pendaftaran Haji terhadap kepuasan calon jemaah berdasarkan Teori ServQual dan perspektif Expectancy Disconfirmation Theory.

Jenis penelitian adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kuesioner (angket) sebagai alat pengumpulan data. Populasi penelitian adalah calon jemaah yang melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang. Sampel penelitian berjumlah 69 orang. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis yang diolah menggunakan program SPSS 25.0.

Pengujian analisis data menghasilkan persamaan regresi $Y = 2,787 + 0,569X$ yang menunjukkan bahwa tanpa adanya peningkatan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan calon jemaah tetap berada pada level dasar (2,787) dan setiap peningkatan 1% akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 56,9%. Nilai korelasi sebesar 0,838 dengan hubungan yang positif pada kriteria yang sangat kuat. Dan hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,702 yang menyatakan bahwa 70,2% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Diperkuat juga dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($\leq 0,05$) dan dengan ketentuan jika nilai t -hitung $>$ t -tabel, dan diperoleh nilai t -hitung = 12,563 dan t -tabel = 1,6679 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan hasil uji yang diperoleh, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah pada pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kab. Karawang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Calon Jemaah dan Pendaftaran Haji.