

## ABSTRAK

### **Ghina Maulidya : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2024”**

Penilaian terhadap kualitas pelayanan pendaftaran haji menjadi aspek penting yang perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan calon jemaah haji. Keberhasilan layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat diukur melalui salah satu indikator penting yaitu kepuasan calon jemaah haji. Kepuasan ini dapat berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Agama selaku penyelenggara layanan pendaftaran haji.

Fokus utama penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran haji, bagaimana tingkat kepuasan calon jemaah haji, serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan calon jemaah haji (Y).

Teori yang digunakan mengacu pada teori kualitas pelayanan SERVQUAL (*Service Quality*) dari Parasuraman dikutip dari Teddy yang mengatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Zeithaml dikutip dari Ruslim menyatakan kepuasan pelanggan akan berdampak positif ketika kualitas pelayanan suatu jasa memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan yang mengandalkan data berbentuk numerik dan berfokus pada pengukuran hasil secara objektif. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai persamaan regresi  $Y = 5,150 + 0,424X$  yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jemaah. Nilai *r-square* sebesar 69%, menunjukkan kepuasan calon jemaah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil uji-t menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan calon jemaah (Y). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan calon jemaah haji tahun 2024.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pendaftaran Haji.