

ABSTRAK

Fitri Anggraeni: “Persepsi Jemaah Haji terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di KBIHU Salman ITB”

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) merupakan lembaga yang bertugas memberikan pembinaan kepada jemaah haji maupun umrah. Pelayanan yang di sediakan oleh lembaga disesuaikan dengan kebutuhan jemaah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah dapat memengaruhi persepsi jemaah dalam memilih tempat bimbingan. KBIHU Salman ITB merupakan salah satu mitra pemerintah yang berbasis keilmuan di Kota Bandung yang menyelenggarakan program bimbingan manasik haji dan umrah yang berkualitas dengan memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi jemaah haji terhadap kualitas pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh KBIHU Salman ITB. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan teori Servqual, yang mencakup lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sebagai alat ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU kepada jemaah. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada teori persepsi menurut Alex Sobur, yang menjelaskan langkah-langkah dalam pembentukan persepsi seseorang, yaitu melalui proses seleksi, interpretasi, dan pembulatan atau kesimpulan. Penelitian ini mengintegrasikan kedua teori tersebut untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai persepsi jemaah terhadap pelayanan KBIHU.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme. Analisis data yang dilakukan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi jemaah terhadap pelayanan di KBIHU Salman ITB memiliki pandangan baik. Berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan KBIHU kepada jemaah, terdapat lima aspek kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan teori persepsi jemaah merasa puas dengan pelayanan, dilihat jemaah merekomendasikan KBIHU kepada keluarga terdekat untuk melaksanakan bimbingan di KBIHU Salman ITB.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan, KBIHU