

ABSTRAK

Syergi Dziasyafiq: Pengaruh Kualitas Pelayanan Kemenag Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Indonesia (Penelitian Pada Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bogor Periode 2023).

Pelaksanaan ibadah haji membutuhkan kesiapan fisik, moral, dan pengetahuan yang kuat, serta dipengaruhi oleh faktor legalitas, ketersediaan fasilitas, dan profesionalisme petugas haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan haji yang disediakan oleh PHU Kemenag Kabupaten Bogor, menilai tingkat kepuasan jamaah haji terhadap layanan yang diberikan oleh PHU Kemenag Kabupaten Bogor, dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah haji di PHU Kemenag Kabupaten Bogor.

Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data, dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan jamaah. Analisis regresi linier menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan, didukung oleh uji T yang menunjukkan pengaruh signifikan antara keduanya. Koefisien determinasi mengindikasikan sebagian besar variasi dalam kepuasan dijelaskan oleh kualitas pelayanan, mencapai 69,3%. Temuan ini berpotensi memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Bogor.

Kata Kunci : *Kemenag, Kepuasan, Pelayanan*

