

## ABSTRAK

### **Adisty Syifa Fauziyyah (1204070001): “Analisis Kualitas Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di KBIHU Al-Magfiroh”**

Kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan para jemaah dengan harapan dapat menghasilkan nilai kepuasan. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada ada tidaknya pelayanan yang optimal, kenyamanan, dan kecepatan dalam melayani jemaah. Seperti yang terjadi di KBIHU Al-Magfiroh, jemaah haji mengakui bahwa kualitas pelayanan memang memiliki peran penting terhadap pemenuhan ekspektasi jemaah untuk menghasilkan perasaan senang atas pelayanan yang diterima.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas Pelayanan KBIHU Al-Magfiroh (2) Tingkat Kepuasan Jemaah Haji KBIHU Al-Magfiroh (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di KBIHU Al-Magfiroh. Kualitas pelayanan menurut Kotler merupakan suatu cara kerja perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan ketepatan dalam mengimbangi harapan pelanggan. Kotler juga mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil yang dialami dengan harapannya, berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah jemaah haji KBIHU Al-Magfiroh tahun 2023 sebanyak 198 orang dan sampel 53 orang dengan metode pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuesioner, dengan teknik analisis data yaitu uji normalitas, uji homogenitas, uji regresi linear sederhana, *R Square*/Koefisien Determinasi, dan Uji-T.

Hasil penelitian menunjukkan 49% jemaah haji berpendapat bahwa KBIHU Al-Magfiroh sudah memberikan kualitas pelayanan yang sangat tinggi. 56% jemaah haji merasa puas atas kualitas pelayanan yang sudah diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, dibuktikan dengan nilai hasil Uji-T sebesar  $15.043 > 1.675$  dengan  $\text{sig. } 0.000 < 0.05$ . Adapun nilai *r*-hitung sebesar 0.816 lebih dari nilai *r*-tabel sebesar 0.2706. Maka dari itu hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Dengan demikian kualitas pelayanan memiliki kontribusi atau berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Jemaah Haji**