

## ABSTRAK

### **Muhammad Aldhit Lutfiady Sukmawijaya : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji (Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung)”**

Kualitas pelayanan yang dapat dikatakan baik apabila pelayanan tersebut dapat memberikan segala informasi yang calon jemaah haji butuhkan, mengarahkan Jemaah dengan baik dan sopan, juga memberikan antusias yang lebih terhadap Jemaah yang akan melakukan pendaftaran haji. Dan salah satu ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan terhadap calon jemaah haji untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga calon Jemaah haji merasa puas yaitu perlu adanya petugas yang profesional, memberikan informasi yang jelas, tersedia sarana dan prasarana dan menata interior dengan baik sehingga calon Jemaah akan merasa nyaman.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran haji dan bagaimana kepuasan calon jemaah haji, dan apakah variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan (Y) pada pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono bahwasannya dimensi kualitas pelayanan terdapat 5 poin diantaranya *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), adapun teori kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dimana dimensi kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dengan kedua teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kesesuaian harapan, kembalinya Jemaah dan dorongan untuk ikut mempromosikan dari Jemaah itu sendiri berdasarkan terpenuhinya kualitas pelayanan dengan 5 indikator yang dinyatakan oleh Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dimana pada metode ini digunakan data numerik, adapun metode analisis regresi dengan menggunakan metode kuantitatif, yakni teknik analisis hipotesis penelitian untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain, yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (*regresi*) dengan menggunakan aplikasi PSPP4 for Windows dan SPSS 25 Windows.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan hasil analisis linier dengan nilai konstanta kepuasan 0.809 sedangkan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan 0.366. Hasil uji koefisien determinasi (*R-Square*) dengan nilai 85.3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Dan hasil dari Uji Parsial (*T-Test*) memiliki nilai sebesar  $0.000 < 0.05$  maka dapat dinyatakan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan (Y). Dengan demikian berdasarkan dari hasil olah data variabel kualitas pelayanan dengan aspek diantaranya *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) berpengaruh terhadap variabel kepuasan seperti halnya kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan; Kepuasan; Pendaftaran Haji