



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH
HAJI KBIH AL GHAZAALIE SE KECAMATAN SUMBERSARI JEMBER
TAHUN 2011**

SKRIPSI

Oleh

**Elok Ni'matun Kamilah
NIM 080210391006**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH
HAJI KBIH AL GHAZAALIE SE KECAMATAN SUMBERSARI JEMBER
TAHUN 2011**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Elok Ni'matun Kamilah
NIM 080210391006

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Ucapan syukur tanpa batas untuk Yang Maha Kuasa, Allah SWT atas setiap nafasku dan keberkahan-Nya. Shalawat serta salam bagi junjunganku, Nabi Muhammad SAW atas teladannya. Kupersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang kusayangi :

1. Ibuku Siti Marhamah dan Ayahku Saefullah tercinta yang telah memberikan cinta dan doa tulus yang tak pernah putus, motivator terbesar dalam hidupku. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kesabaran untuk membimbingku sampai kini. Semoga kelak bisa kubalas dengan memberikan kebahagiaan dan kebanggaan untuk kalian berdua.
2. Adikku Moch. Fauzan Kamil tersayang, terima kasih atas gelak tawa, candaan serta doa yang telah kalian berikan. Semoga kamu bisa mengejar cita-cita kamu agar bisa membahagiakan dan membanggakan orang tua kita.
3. Semua keluarga besarku (Hikadin) yang selalu memberikan nasehat, semangat serta doa untukku. Terima kasih atas dukungan yang telah kalian berikan.
4. Guru dan dosenku untuk sejuta ilmu pengetahuan dan pengalaman yang mengajarkan aku tentang arti sebuah kesuksesan.
5. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.
6. Sahabatku Naylah Kafida Rohmah yang selalu berjuang bersama-sama menanti kepastian dalam suatu penantian. Terima kasih telah memberikan semangat agar aku tidak putus asa.
7. Ahmad Efendi, terima kasih atas setiap tepukan pundak, waktu, pesan singkat penyemangat, keluh yang selalu didengarkan, dan senyum yang amat berharga.

MOTO

Ketepatan sikap adalah dasar semua ketepatan. Tidak ada penghalang keberhasilan bila sikap kita tepat, dan tidak ada yang bisa menolong bila sikap kita salah. *)

Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu akan menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) sedangkan harta terhukum. Kalau harta itu akan berkurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu akan bertambah apabila dibelanjakan.
(Sayidina Ali bin Abi Thalib)**)

Sekali-kali janganlah orang-orang yang bakhil dengan harta yang Allah berikan kepada mereka dari karunia-Nya menyangka, bahwa kebakhilan itu baik bagi mereka. Sebenarnya kebakhilan itu adalah buruk bagi mereka. Harta yang mereka bakhilkan akan dikalungkan kelak di lehernya pada hari kiamat. Dan kepunyaan Allah-lah segala warisan (yang ada) di langit dan di bumi. Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.
(terjemahan Surat *Ali Imron* ayat 108)***)

*) Teguh, M. 2009. *Kumpulan Tips-Tips Motivasi Mario Teguh*. <http://salamsuper.com/kumpulan-tips-tips-motivasi-mario-teguh>.

***) Fadillah, H. 2012. *Nasihat Para Tokoh Islam Terkenal Bencilah Musuhmu Sekadarnya*. www.harianterbit.com/2012/09/07/bencilah-musuhmu-sekadarnya/

***) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elok Ni'matun Kamilah

NIM : 080210391006

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011**” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Januari 2013

Yang menyatakan,

Elok Ni'matun Kamilah

NIM 080210391006

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI KBIH AL GHAZAALIE SE KECAMATAN SUMBERSARI JEMBER TAHUN 2011

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengentahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh

Nama : Elok Ni'matun Kamilah
NIM : 080210391006
Angkatan : 2008
Tempat tanggal lahir : Jember, 27 Mei 1989
Jurusan / Program : P. IPS / Pendidikan Ekonomi

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Sutrisno Djaja, M. M
NIP. 19540302 198601 1 001

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumpersari Jember Tahun 2011**” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada :

hari, tanggal : Rabu, 16 Januari 2013

tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sri Kantun, M. Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

Anggota :

1. Dr. Sukidin, M. Pd
NIP. 19660323 199301 1 001 (.....)
2. Drs. Sutrisno Djaja, M. M
NIP. 19540302 198601 1 001 (.....)

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M. Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011; Elok Ni'matun Kamilah; 080210391006; 2013; 67 halaman; Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Saat ini dominasi sektor jasa merambah pada penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Strategi keberhasilan yang dilakukan oleh lembaga jasa tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Hal ini dikarenakan jamaah haji sekarang mencari lembaga yang memiliki mutu pelayanan yang baik yang dapat membimbing mereka dalam melaksanakan ibadah haji. Kualitas pelayanan KBIH antara lain kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Pihak KBIH terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi pelayanan oleh pembimbing, karyawan, maupun pimpinan. Karena dengan ada upaya peningkatan pelayanan diharapkan jamaah haji merasa puas sehingga dapat memberitahukan kepada orang lain tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011 dan 2) mengetahui variabel kualitas pelayanan mana yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan cara *purposive* yang dilaksanakan di KBIH Al Ghazaalie Jember. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu

inferensial (Persamaan Garis Regresi Linier Berganda, Efektifitas Garis Regresi, Uji F, Uji t) dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 17,00 for Windows*.

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y=0,566 + 0,141X_1 + 0,266X_2 + 0,455X_3 + 0,303X_4 + 0,190X_5 + e$ dengan R^2 (*R square*) sebesar 0,736. Uji F diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai F_{hitung} sebesar 30,088 dan nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 2,386 dan dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga semua variabel bebas (independen), yaitu Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat (dependen), yaitu Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y). Besarnya pengaruh tersebut sebesar 73,6%. Secara parsial, masing-masing variabel bebas yaitu Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y). Besarnya pengaruh masing-masing variabel yang terdiri atas kehandalan 12,77%, daya tanggap 14,79%, jaminan 22,99%, empati 9,71%, dan bukti fisik 13,32%.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011 sebesar 73,6% dan 2) jaminan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011 sebesar 22,99%.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumpalsari Jember Tahun 2011”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sunardi, M. Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M. Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed selaku Sekretaris Jurusan pendidikan IPS;
4. Drs. Bambang Suyadi, M. Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Drs. Sutrisno Djaja, M. M dan Dra. Retna Ngesti S, M. P selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan serta semangat demi penyelesaian skripsi ini;
6. Dr. Sri Kantun, M. Ed dan Dr. Sukidin, M. Pd selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Drs. KH. Ach. Nashihin selaku pimpinan KBIH Al-Ghazaalie yang memberikan izin penelitian;
8. Ismail dan Ida selaku karyawan kantor KBIH Al-Ghazaalie;
9. Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini;
10. Teman-temanku, Neni, Indah, Fatimah, Rida, Leni, Ryan, Ayu terima kasih atas tahun-tahun terbaik dan suntikan kekuatan di setiap waktu. Teman-teman 2009,

tim ubur-ubur (mertha, nardi, dini, galan, riska, mega, wahid) terima kasih atas canda yang membekas di hati. Semua teman-temanku di Pendidikan Ekonomi yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua semangatnya. Tak akan pernah aku lupakan hari-hariku bersama kalian;

11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis bila segenap pembaca memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Jember, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTO	iii
PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pemasaran Jasa	9
2.3 Kualitas Pelayanan KBIH	13
2.3.1 Keandalan	14
2.3.2 Daya Tanggap	16
2.3.3 Jaminan	18
2.3.4 Empati	19
2.3.5 Bukti Fisik	20
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.4.1 Rekomendasi dari Mulut ke Mulut	22

2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan KBIH Terhadap Kepuasan Jamaah Haji	23
2.6 Kerangka Berpikir Penelitian	24
2.7 Hipotesis Penelitian	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.2.1 Variabel Bebas	27
3.2.2 Variabel Terikat	29
3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4.1 Populasi Penelitian	29
3.4.2 Sampel Penelitian	30
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	31
3.5.1 Jenis Data	31
3.5.2 Sumber Data	32
3.6 Metode Pengumpulan Data	32
3.6.1 Angket	32
3.6.2 Wawancara	32
3.6.3 Dokumentasi	33
3.6.4 Observasi	33
3.7 Teknik Pengolahan Data	33
3.7.1 Editing	33
3.7.2 Skoring	33
3.7.3 Tabulasi	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Reliabilitas	35
3.9 Metode Analisis Data	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Data Pelengkap	40

4.1.1 Sejarah KBIH Al Ghazaalie	40
4.2 Data Utama	42
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	43
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.1 Uji Validitas.....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.4 Analisis Data	47
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.4.2 Efektifitas Garis Regresi	49
4.4.3 Uji F	51
4.4.4 Uji t	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	61
4.6.1 Kekuatan Penelitian	61
4.6.2 Kelemahan Penelitian	61
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Data Jamaah Haji per Kecamatan Tahun 2011	30
4.1 Perkembangan Jamaah dari Tahun ke Tahun	41
4.2 Pembimbing dan Latar Belakang Pendidikan	42
4.3 Jenis Kelamin Responden	43
4.4 Umur Responden	44
4.5 Jenis Pekerjaan Responden.....	44
4.6 Hasil Uji Validitas Data	45
4.7 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	46
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	47
4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.10 Hasil Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	49
4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	50
4.12 Hasil Analisis Uji F.....	52
4.13 Hasil Analisis Uji t.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Matrik Penelitian.....	68
B. Tuntunan Penelitian	70
C. Angket Penelitian.....	72
D. Tuntunan Wawancara	82
E. Transkrip Hasil Wawancara	83
F. Hasil Angket	85
G. Rekapitulasi Angket.....	88
H. Daftar Nama Responden	90
I. Analisis Regresi	93
J. Tabel F	111
K. Tabel t.....	114
L. Susunan Pengurus KBIH Al Ghazaalie	117
M. Jadwal Pelatihan Manasik Haji Tahun 2011	120
N. Dokumentasi.....	122
O. Surat Izin Penelitian.....	126
P. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	127
Q. Lembar Konsultasi.....	128
R. Daftar Riwayat Hidup	130

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya perekonomian global, maka dapat mendorong pertumbuhan semua sektor termasuk sektor jasa. Perkembangan tersebut terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dengan mendominasi hampir dari keseluruhan perekonomian. Dominasi sektor jasa tersebut juga merambah pada penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Penyelenggara bimbingan ibadah haji yang kita kenal dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) perlu bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Strategi keberhasilan yang dilakukan oleh lembaga tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya.

Pemerintah Indonesia mengadakan penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Tugas pemerintah dalam hal pelayanan jamaah haji meliputi pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai (baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi), dan perlindungan jamaah haji yaitu kegiatan pengaturan sistem keamanan jamaah haji di Arab Saudi maupun di tanah air dan mempersiapkan tenaga pendamping dari mulai berangkat ke Arab Saudi sampai kembali ke tanah air. Awal mula pembinaan dilakukan oleh pemerintah yaitu pemberian bimbingan materi maupun manasik haji kepada jamaah. Dalam hal ini diadakan oleh KEMENTERIAN AGAMA (KEMENAG) yang mengacu pada kebijakan pemerintah. Pelaksanaannya dilakukan di tingkat kabupaten maupun di tingkat kecamatan. Tingkat kabupaten diselenggarakan oleh penyelenggara bimbingan urusan haji di tingkat kabupaten, sedangkan di tingkat kecamatan dikoordinir oleh ketua KUA setempat.

Jumlah jamaah haji Indonesia dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan. Konsekuensi dari meningkatnya jumlah jamaah haji, tentunya dibutuhkan pula tenaga lebih untuk memberikan panduan mengenai haji kepada calon jamaah haji, pemerintah sudah memiliki badan khusus dalam menangani hal ini yaitu KEMENAG. Namun, KEMENAG tidak mampu berperan penuh untuk memberikan bimbingan yang cukup kepada jamaah haji. Lembaga tersebut bekerjasama dengan KBIH resmi yang didalamnya dibentuk oleh sekelompok orang atau yayasan yang dinilai mampu membimbing jamaah haji untuk lebih memahami mengenai haji dan dapat melaksanakannya dengan baik. Penyelenggara jasa bimbingan ibadah haji ini biasanya berbentuk yayasan, majelis ta'lim atau lembaga dakwah, dan pondok pesantren.

KBIH memberikan pelayanan bimbingan kepada jamaah haji melalui beberapa metode penyampaian materi yaitu ceramah dan demonstrasi. Dalam menyampaikan materi, KBIH menunjuk pembimbing haji yang sudah berpengalaman dan memahami tentang haji. Pembimbing haji menggunakan metode ceramah untuk menjelaskan materi yang berkaitan dengan ibadah haji, sedangkan penggunaan metode demonstrasi untuk mempraktekkan tata cara pelaksanaan haji melalui bahan-bahan demonstrasi seperti miniatur ka'bah. Untuk melaksanakan bimbingan, lembaga ini berpedoman pada buku pedoman ibadah dan perjalanan haji yang diperoleh dari KEMENAG maupun dari KBIH sendiri.

Tujuan KBIH yaitu memberi manfaat dari apa yang ditawarkan dan cara penyampaian pelayanan yang baik kepada para jamaahnya. Masalah yang biasa dihadapi jamaah haji adalah kurangnya pemahaman manasik haji bagi jamaah haji. Oleh karena itu KBIH memberikan pelayanannya melalui pemberian latihan manasik haji maupun materi pelaksanaan ibadah haji. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang pelaksanaan ibadah haji kepada jamaah haji serta bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji.

KBIH Al Ghazaalie merupakan salah satu KBIH resmi yang ada di Jember.

Pada tanggal 21 Agustus 2003 KBIH Al Ghazaalie baru mendapat ijin operasional KBIH dari SK Kakanwil Depag Prop Jatim dengan No. Kw. 04.a/Hj.01/2317/2003 dan pada tanggal 01 November 2006 KBIH Al Ghazaalie mengajukan perpanjangan masa berlaku ijin KBIH, karena masa berlaku ijin operasional KBIH hanya 3 tahun. Sampai saat ini KBIH Al Ghazaalie menjadi lembaga bimbingan haji yang banyak diminati masyarakat. Hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah jamaah haji yang menggunakan jasanya setiap tahun. Dalam perkembangannya, lembaga ini membuka 2 kantor yaitu kantor yang terletak di Pondok Pesantren Darul Hikmah di Jalan Yos Sudarso 115 Kranjingan Sumbersari dan kantor yang terletak di Jalan Letjend Suprpto 108 Kebonsari. Ini merupakan bentuk pelayanan yang diberikan KBIH kepada jamaahnya.

Suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa termasuk jasa bimbingan ibadah haji ingin memberikan pelayanan yang baik kepada jamaahnya. Upaya untuk menjadikan jasa bimbingan haji tetap menjadi yang terbaik dibandingkan yang lain salah satunya dapat menyediakan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang diberikan berupa bimbingan ibadah haji. Dalam melaksanakan bimbingan haji tentu dibutuhkan penyampaian yang tepat supaya jamaah mengerti tentang materi yang disampaikan dan ruangan nyaman serta dapat menampung ratusan jamaah haji. Ruang untuk bimbingan haji juga dapat mempengaruhi pandangan jamaah haji. Ruang yang luas dan bersih akan memberikan kesan yang positif bagi jamaah haji. Selain itu penyediaan kantor yang dapat dijangkau masyarakat juga dapat dikatakan pelayanan yang baik. Apabila hal tersebut dilakukan dengan baik, maka pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang bergerak di bidang jasa bimbingan ibadah haji dapat dikatakan berkualitas. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah haji, lembaga tersebut harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan jamaah. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa KBIH Al Ghazaalie berupaya memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya kepada jamaahnya. Hal ini terbukti dengan didirikannya kantor cabang untuk

mempermudah masyarakat mendaftar maupun mencari informasi haji di lembaga tersebut.

Kepuasan jamaah haji dalam menggunakan jasa bimbingan ibadah haji dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan lembaga jasa bimbingan kepada jamaah hajinya. Penyelenggara jasa bimbingan ibadah haji memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan jamaah haji agar jamaah haji akan merasa puas. Jamaah haji yang merasa puas, diharapkan dapat memberitahukan kepada orang lain tentang kualitas pelayanan yang mereka dapatkan atau datang lagi untuk menggunakan jasanya, bila jasa yang lembaga tersebut berikan sesuai dengan harapan jamaah haji. Oleh karena itu pelayanan berkualitas yang diberikan petugas KBIH Al Ghazaalie mempengaruhi sikap jamaah haji untuk tetap menggunakan jasanya. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah jamaah yang menggunakan jasa tersebut.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada jamaah haji yang pernah menggunakan jasanya dan calon jamaah haji KBIH Al Ghazaalie. Menurut salah satu jamaah haji mengatakan bahwa :

“...Pembimbing haji dapat menyampaikan materi haji dengan cara yang mudah dipahami oleh saya, sehingga saya mengerti materi yang dijelaskan. Selain itu Kyai Nashihin maupun karyawan dan pembimbing menyempatkan menyapa jamaah dan menanyakan kesulitan yang dialami selama melakukan bimbingan dan memberikan sikap yang sopan kepada jamaahnya...” (NL, 53 tahun)

Menurut calon jamaah haji mengatakan bahwa :

“...Insya Allah saya akan berangkat haji tahun 2014 dan saya akan menggunakan jasa KBIH Al Ghazaalie. Alasan saya menggunakan KBIH Al Ghazaalie karena saya mendengar pendapat dari teman saya tentang pelayanannya yang bagus...” (TB, 51 tahun)

Pihak KBIH Al Ghazaalie terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi pelayanan oleh pembimbing, karyawan, maupun pimpinan. Karena dengan ada upaya peningkatan pelayanan diharapkan jamaah haji

merasa puas sehingga dapat memberitahukan kepada orang lain tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada tahun 2011 lembaga tersebut paling banyak menerima jamaah dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pihak KBIH menerima jamaah dalam 2 kloter karena permintaan dari jamaah haji. Jamaah haji berasal dari 31 kecamatan yang berbeda, bahkan ada yang dari luar kabupaten Jember. Di Kabupaten Jember ada 28 kecamatan yang ikut menggunakan jasanya. Kecamatan Summersari adalah yang paling banyak jumlah jamaahnya. Penelitian tentang kualitas pelayanan KBIH sudah pernah ada yang melakukan yaitu oleh Ikin Sodikin (2008) yang berjudul “Analisis Faktor dan Analisis Kepuasan-Kepentingan Pelayanan Ibadah Haji KBIH Al Haadii Pabuaran Cirebon”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah faktor bimbingan meliputi cara penyampaian materi dan penguasaan materi pembimbing. Sedangkan faktor yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah faktor kerapian petugas pelayanan administrasi. Hal tersebut dijadikan acuan untuk pelaksanaan penelitian sekarang ini sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan KBIH Al Ghazaalie sehingga dapat memberikan kepuasan kepada jamaah haji.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

- a. Adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan jasa (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan jamaah haji Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari tahun 2011?
- b. Variabel kualitas pelayanan manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan jamaah haji Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari tahun 2011?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan jamaah haji Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari tahun 2011.
- b. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan mana yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan jamaah haji Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari tahun 2011.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan usaha untuk mengembangkan kemampuan dalam membuat karya ilmiah.
- b. Bagi instansi terkait, sebagai bahan pertimbangan bagi KBIH Al Ghazaalie Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa penyelenggaraan bimbingan haji kepada jamaah haji.

- c. Bagi perguruan tinggi, sebagai perwujudan dari salah satu Tri Darma Perguruan Tinggi dan sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang sejenis.
- d. Bagi peneliti lain, sebagai acuan, referensi, dan perbandingan untuk penelitian sejenis.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan tentang KBIH masih jarang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Bunga Caecaria D (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa pada Oryza Tour”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kemampuan berkomunikasi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa. Hasil analisis regresi berganda yaitu, $Y = 0,310X_1 + 0,221X_2 + 0,414X_3$. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel kemampuan berkomunikasi (0,414), diikuti oleh variabel kualitas pelayanan (0,310) dan terakhir adalah variabel persepsi harga (0,221). Hasil uji t membuktikan bahwa semua variabel independen (kualitas pelayanan, persepsi harga dan kemampuan berkomunikasi) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Penelitian kedua dilakukan oleh Siti Aisyah S (2011) dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Perjalanan Wisata Ermi Tour Padang Sumatra Barat”. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa dari 26 kuesioner kualitas pelayanan sudah baik, namun ada beberapa faktor yang harus diperbaiki pada faktor keandalan (*reliability*) dan faktor empati (*empathy*) khususnya pada kecepatan dalam pengurusan dokumen dan menghadapi keluhan pelanggan dengan baik dan profesional.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan. Perbedaannya penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan biro perjalanan wisata, sedangkan penelitian sekarang meneliti bimbingan ibadah haji. Tujuan yang diamati yaitu pengaruh kualitas pelayanan yang

diberikan oleh biro perjalanan wisata terhadap kepuasan, tetapi pada penelitian terdahulu hanya menganalisis kualitas pelayanan saja.

Kontribusi kedua penelitian terdahulu terhadap penelitian ini adalah penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2.2 Pemasaran Jasa

Dalam pemasaran jasa, produk yang ditawarkan bukan berwujud barang dan biasanya tidak terlihat. Pelanggan hanya bisa menikmati tanpa bisa memiliki jasa tersebut. Berbagai jenis jasa ditawarkan oleh perusahaan misalnya jasa perbankan, konsultasi, perjalanan wisata, dan lain-lain. Jasa perjalanan wisata dibagi menjadi perjalanan wisata rekreasi, wisata religi, dan bimbingan ibadah haji. Jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu (Kotler dan Armstrong, 2011:266). Bimbingan ibadah haji merupakan jasa yang hanya bisa dinikmati jamaah haji melalui penjelasan dari pembimbing haji. Tujuan diberikannya bimbingan tersebut agar jamaah haji dapat mengatasi masalah yang biasanya dihadapi jamaah haji pada umumnya. Menurut Gronroos (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:17), jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau barang atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Berdasarkan kedua pendapat di atas disimpulkan bahwa jasa merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan untuk dijual kepada pihak lain (pengguna jasa) oleh penyedia jasa. Tjiptono dan Chandra (2011:35) menyatakan bahwa ada beberapa karakteristik jasa, yaitu:

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu obyek, alat, material, atau benda, maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki. Jasa bersifat *intangible*, maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Oleh karena itu, pelanggan tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum mereka merasakannya/mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli suatu jasa, mereka hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan yang bersangkutan tidak memiliki jasa yang dibelinya.

b. *Variability* (bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi dan seringkali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan memilih.

c. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa, umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

d. *Perishability* (mudah musnah)

Jasa tidak dapat disimpan, dijual lagi, atau dikembalikan. Bila suatu jasa tidak digunakan maka jasa akan berlalu begitu saja.

Berdasarkan karakteristik jasa di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan ibadah haji merupakan kategori jasa karena bimbingan ibadah haji tidak dapat dimiliki tetapi hanya bisa dimanfaatkan untuk memenuhi kepentingan jamaah haji. Dalam melaksanakan bimbingan haji, setiap jamaah haji ingin dipenuhi keinginannya

dengan cara yang berbeda-beda. Misalnya, karyawan KBIH mungkin akan memberikan pelayanan yang berbeda kepada dua orang jamaah haji karena kepentingan dua orang jamaah haji tersebut berbeda. Untuk memperoleh bimbingan ibadah haji, jamaah haji tidak bisa mendapatkannya sampai jasa bimbingan tersebut ditawarkan. Setelah ditawarkan, kemudian pengalaman pada saat bimbingan ibadah haji di KBIH baru bisa diproduksi dan dinikmati dalam waktu yang bersamaan. Bimbingan ibadah haji merupakan bekal yang penting bagi jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji. Oleh karena itu dalam melaksanakan bimbingan, KBIH seharusnya mempunyai strategi untuk mengatasi masalah dalam bimbingan seperti salah dalam memberikan materi haji maupun manasik haji.

Suatu KBIH dalam menjalankan aktivitasnya perlu menjalankan konsep pemasaran. Ini menandakan bahwa kegiatan pemasaran dalam KBIH harus dikoordinasi dan dikelola dengan cara yang lebih baik. Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai dan membangun hubungan yang kuat dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya (Kotler dan Armstrong, 2011:6). KBIH harus memahami dan melakukan proses mengelola hubungan dengan jamaah haji. Dua sasaran pemasaran adalah menarik jamaah haji baru dengan menjanjikan keunggulan nilai serta menjaga dan menumbuhkan jamaah haji yang ada dengan cara memberikan apa yang diinginkan. Miller dan Layton (dalam Tjiptono 2007:1), menjelaskan bahwa, pemasaran merupakan sistem total aktivitas bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan produk, jasa, dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu proses atau kegiatan bisnis meliputi merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan jasa dari suatu perusahaan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing.

Pemasaran dalam penelitian ini bukan hanya berorientasi pada keuntungan semata. Promosi yang dilakukan KBIH tidak sebesar promosi yang digunakan jasa perusahaan lain. Bahkan ada KBIH yang tidak melakukan promosi. Tujuan KBIH dalam mendistribusikan jasanya yang berupa bimbingan hanya untuk memenuhi kebutuhan jamaah haji, supaya jamaah haji mendapat bekal materi pada saat akan melaksanakan ibadah haji.

Payne (dalam Hurriyati, 2005:42) menjelaskan bahwa, pemasaran jasa adalah suatu proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi, dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pemasaran jasa yang dilakukan KBIH digunakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan jamaah haji. Menurut Yazid (2008:14), pemasaran jasa merupakan penggabungan dari sistem operasi dan sistem penyajian jasa dengan media yang dipakai untuk mengkomunikasikan jasa kepada konsumen. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa merupakan suatu tindakan komunikasi jasa yang berupa penawaran dari pihak produsen kepada konsumen yang berupa sistem operasi jasa berupa fasilitas fisik, personel perusahaan dan sistem penyajian jasa yang berupa evaluasi yang dilakukan konsumen selama proses penyajian jasa berlangsung.

Dalam penelitian ini jasa KBIH memerlukan suatu pemasaran dalam memperkenalkan jasanya kepada pelanggannya. Lembaga ini tidak memerlukan pemasaran yang besar, karena bimbingan ibadah haji yang diberikan sangat diperlukan oleh jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji. Jadi, jamaah haji memiliki niat dari diri sendiri untuk menggunakan jasanya. Pemasaran yang dilakukan KBIH hanya dilakukan di Kemenag, bank-bank, atau kecamatan. Dalam kegiatannya, KBIH menawarkan jasa yang mereka miliki yaitu dengan cara memberikan bimbingan ibadah haji kepada calon jamaah haji. Memberikan bimbingan ibadah haji perlu suatu tempat untuk bimbingan dan pembimbing yang akan menjelaskan materi serta penyajian materi secara tepat yang dilakukan

pembimbing. Hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi keinginan jamaah haji yaitu dapat memahami rukun haji dan dapat melaksanakan tata cara ibadah haji serta paham doa-doa ibadah haji sehingga kepuasan jamaah dapat tercapai.

2.3 Kualitas Pelayanan KBIH

Setiap jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji berhak mendapatkan bimbingan ibadah haji. Jamaah haji dapat memilih KBIH yang diinginkan untuk membantu jamaah dalam memberikan bimbingan. Untuk dapat dipilih oleh jamaah haji, KBIH perlu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:164), konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan suatu produk atau jasa. Setiap jamaah haji memiliki harapan mendapat pelayanan yang baik dari KBIH yang dipilihnya. Tjiptono (2002:59) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah upaya untuk mengimbangi harapan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaiannya kepada konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para jamaah haji atas layanan yang benar-benar mereka terima. Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:181), menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik. Sebaliknya, jika jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk.

Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada KBIH sebagai penyedia jasa bimbingan ibadah haji dalam memenuhi harapan jamaah haji

secara konsisten. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang KBIH tetapi harus dipandang dari sudut penilaian jamaah haji. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan KBIH harus berorientasi pada kepentingan jamaah haji dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2007:273), ada lima dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

2.3.1 Kehandalan (*reliability*)

Dalam memberikan bimbingan, KBIH dituntut memberikan pelayanan yang handal kepada jamaah hajinya. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan (Umar, 2003:38). Kinerja KBIH harus sesuai dengan apa yang mereka tawarkan kepada jamaah haji. KBIH dalam memberikan layanan tidak hanya dituntut sesuai janji yang mereka tawarkan tetapi kemampuan kinerjanya juga diharapkan dilakukan secara tepat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra 2011:198), reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. KBIH yang mampu memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan janji yang ditawarkan kepada jamaah haji dan tanpa membuat kesalahan dapat memberikan kepuasan kepada jamaah. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kehandalan adalah kemampuan yang harus dimiliki KBIH supaya dapat memuaskan jamaah haji yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan dilakukan dengan tepat dan konsisten serta seberapa jauh KBIH mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada kesalahan.

Dalam penelitian ini variabel kehandalan dari KBIH Al Ghazaalie ditunjukkan dengan kemampuan pembimbing haji dalam memberikan bimbingan haji secara tepat kepada jamaah, karena jamaah haji memiliki latar belakang yang berbeda. Misalnya dalam menyampaikan materi tentang kain ihram. Pembimbing dapat menjelaskan apa arti dari kain ihram serta bagaimana cara menggunakan kain ihram bagi laki-laki dan perempuan dengan tepat. Dalam menyampaikan materi, pembimbing menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua jamaah. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia, Jawa, dan Madura. Ada jamaah yang mengerti bahasa Jawa tetapi tidak mengerti bahasa Madura begitu juga sebaliknya. Ada juga yang tidak lancar berbahasa Indonesia tetapi lancar bahasa Madura. Jadi tugas pembimbing dalam menyampaikan materi yaitu harus bisa menjelaskan materi bimbingan menggunakan ketiga bahasa tersebut agar materinya mudah dipahami oleh semua jamaah haji.

Penjelasan dalam materi saja dan menggunakan papan tulis dapat dikatakan membosankan. Supaya jamaah haji tidak bosan, digunakan sebuah media pendukung yaitu penggunaan media power point yang menarik. Tidak hanya power point, pihak KBIH juga menyertakan video manasik haji dalam media mereka. Hal ini dilakukan karena permintaan jamaah haji yang ingin melihat manasik haji di Mekkah.

Semua materi yang dijelaskan pembimbing harus diperhatikan kelengkapannya, materi yang biasa disampaikan yaitu materi rukun dan wajib haji, doa-doa yang biasanya dibaca pada saat pelaksanaan haji, serta manasik haji. Jamaah haji tidak hanya mendapat ilmu dari pembimbing tentang materi haji tetapi juga butuh buku panduan lain. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sumber materi lain yang dapat digunakan sebagai materi pendukung oleh jamaah haji. Misalnya buku panduan tentang Doa, Dzikir, Tanya Jawab Ibadah Haji, dan Tuntunan Keselamatan dan buku petunjuk aqidah imam empat, beberapa pelajaran penting untuk segenap umat, kumpulan doa, kesempurnaan islam dan bahaya bid'ah, serta ringkasan sejarah Nabi Muhammad.

Ketepatan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji sesuai dengan waktu yang disepakati yaitu bila menjanjikan akan melakukan pelayanan pada waktu yang telah ditentukan, maka harus direalisasikan misalnya pelayanan penyerahan berkas calon jamaah haji di kantor KBIH dibuka pukul 08.00, maka karyawan harus melayani jamaah sesuai dengan yang dijanjikan. Apabila ketidaktepatan waktu pelayanan jamaah haji melewati jam dan hari yang ditentukan, maka jamaah haji akan kecewa.

Kehandalan lain yang dimiliki karyawan adalah ketepatan dalam mencatat berkas data jamaah haji harus tepat dan melibatkan jamaah dalam mengecek kebenaran data. Misalnya dalam mencatat data jamaah haji seperti nama dan alamat, karyawan KBIH tidak lupa untuk menanyakan kembali kebenaran data jamaah haji yang sudah dicatat. Hal ini dilakukan supaya tidak ada kesalahan dalam pencatatan data jamaah haji.

2.3.2 Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas pelayanan. Kemampuan KBIH untuk membantu jamaah haji dengan tanggap dapat memberikan kesan yang positif kepada jamaah haji. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2011:198), menjelaskan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan jasa kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. KBIH dalam melayani jamaah berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai keinginan jamaah haji. Menurut Lovelock (dalam Rangkuti, 2002:18), *responsiveness* adalah kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keinginan jamaah haji yaitu mendapatkan pelayanan yang cepat. Bukan hanya pelayanan yang cepat dari

karyawan, tetapi karyawan juga bisa memberikan pelayanan dengan baik. Rangkuti (2002:30), menjelaskan bahwa, *responsiveness* yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap merupakan usaha suatu KBIH untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada jamaah haji, dengan penyampaian informasi yang jelas. Bukan hanya pelayanan yang cepat yang diharapkan jamaah, tetapi diimbangi dengan pelayanan yang sebaik-baiknya. Mengkomunikasikan kepada jamaah haji mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk tanggapan yang lebih positif.

Dalam penelitian ini variabel daya tanggap dari KBIH Al Ghazaalie ditunjukkan dengan pelayanan pembimbing yang berupa merespon keluhan dan pertanyaan jamaah dengan segera. Respon yang ditunjukkan yaitu dengan memberikan penjelasan sesuai dengan yang diharapkan jamaah haji, bukan menyuruh jamaah mencari jawaban sendiri. Seperti pertanyaan tentang manasik haji atau materi bimbingan yang kurang bisa dipahami oleh jamaah.

Pelayanan yang dilakukan pimpinan KBIH yaitu dalam menerima saran dari jamaah, bisa melalui kotak saran yang sudah disediakan maupun menyampaikan saran secara langsung kepada pimpinan. KBIH menyediakan dua alternative cara dalam hal penyampaian saran dari jamaah haji karena tidak semua jamaah haji bisa mengungkapkan secara lisan kepada pimpinan atau sebaliknya tentang apa yang jamaah haji inginkan.

Pelayanan yang dilakukan karyawan yaitu menanggapi komplain dari jamaah haji dengan segera. Misalnya komplain dari jamaah haji tentang ruangan bimbingan yang kurang nyaman karena panas. Karyawan dengan cepat memberikan solusi seperti menyediakan beberapa kipas angin.

2.3.3 Jaminan (*assurance*)

Faktor yang menentukan kualitas pelayanan diantaranya adalah jaminan dari KBIH sebagai pemberi layanan jasa. Jaminan dari KBIH dapat mempengaruhi rasa percaya jamaah haji terhadap lembaga tersebut. Menurut Lovelock (dalam Rangkuti, 2002:18), *assurance* adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri. Karyawan, pembimbing maupun pimpinan harus memiliki percaya diri dalam melayani jamaah haji. Karena dengan percaya diri yang mereka miliki, jamaah haji dijamin akan percaya dengan apa yang mereka lihat dan dengarkan. Tjiptono dan Chandra (2011:198), menyatakan bahwa, perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan atau keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Rasa percaya yang dimiliki jamaah haji kepada KBIH yang dipilihnya dapat dilihat berdasarkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki seluruh pengurus KBIH. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko (Rangkuti, 2002:30). Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan adalah kemampuan yang dimiliki suatu perusahaan jasa dalam melayani dengan rasa percaya diri sehingga menumbuhkan rasa percaya pada konsumen dan bebas dari resiko keraguan terhadap jasa yang mereka tawarkan.

Dalam penelitian ini variabel jaminan dari KBIH Al Ghazaalie ditunjukkan dengan jaminan membimbing jamaah haji sebaik-baiknya sampai jamaah haji paham dengan materi yang disampaikan melalui ceramah yang dilakukan oleh pembimbing dan mengupayakan jamaah haji memiliki bekal yang cukup tentang ibadah haji terutama yang berkaitan dengan materi tentang rukun haji dan paham urutan pelaksanaan rukun haji.

Selain itu pihak KBIH Al Ghazaalie memantau kesiapan materi dan fisik para jamaah haji melalui pertanyaan langsung kepada jamaah maupun melalui telepon tentang persiapan jamaah haji. Misalnya menanyakan langsung apakah jamaah haji sudah siap untuk melaksanakan ibadah haji karena dalam melaksanakan ibadah haji dibutuhkan kesiapan fisik dan mental.

2.3.4 Empati (*empathy*)

Faktor keempat yang juga penting dalam memberikan pelayanan yang baik yaitu empati. Dengan empati yang tinggi, membuat jamaah haji merasa diperhatikan dan tidak dibiarkan. Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (Tjiptono, 2007:273). Perhatian secara individu yang diberikan oleh seluruh pengurus KBIH kepada jamaah haji dilakukan untuk memahami dan mengerti tentang apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh jamaah haji. Menurut (Rangkuti, 2002:30), *emphaty* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa empati merupakan pelayanan KBIH kepada jamaah dengan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dan bersifat pribadi dengan upaya untuk memahami keinginan jamaah.

Dalam penelitian ini variabel empati dari KBIH Al Ghazaalie ditunjukkan perhatian pimpinan dan pembimbing KBIH Al Ghazaalie dengan bertegur sapa kepada jamaah dan menanyakan langsung tentang materi dan doa-doa yang sudah dipelajari. Misalnya pembimbing atau pimpinan bertanya kepada jamaah apakah sudah memahami materi dan doa yang diberikan. Pertanyaan yang dilakukan pembimbing dan pimpinan KBIH dapat membuat jamaah merasa senang karena merasa diperhatikan.

Perhatian lain yang diberikan yaitu pihak KBIH Al Ghazaalie masih menjalin komunikasi dengan jamaah haji. Misalnya masih menelepon untuk mengundang jamaahnya untuk melakukan pertemuan haji atau pengajian di pondok.

2.3.5 Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik digunakan oleh KBIH untuk menunjukkan tentang kualitas dan kenyamanan dari jasa yang mereka tawarkan kepada jamaah haji. Bukti fisik yang bagus akan menarik perhatian jamaah haji untuk menggunakan jasa KBIH tersebut. Tjiptono (2007:273), menjelaskan bahwa, bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Karena bukti fisik merupakan salah satu aspek KBIH yang mudah terlihat oleh jamaah haji, maka sangat penting bukti fisik ini harus didesain dengan menarik. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:198), bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Bukti fisik dikatakan berkualitas apabila penampilan fasilitas fisik dapat menarik perhatian dan dapat memenuhi harapan jamaah haji. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bukti fisik merupakan kemampuan KBIH dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik KBIH yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut.

Dalam penelitian ini variabel bukti fisik dari KBIH Al Ghazaalie ditunjukkan dengan kelayakan kondisi ruangan bimbingan haji yaitu ruangan yang luas dan dapat menampung ratusan jamaah. Oleh karena itu auditorium KBIH Al Ghazaalie dibangun dengan luas sesuai jumlah jamaah haji. Tampilan ruangan auditorium yang menarik yaitu kebersihan dan kerapihan ruangan, penggunaan cat yang tidak terlalu gelap sehingga ruangan terlihat lebih bersih dan tidak membosankan serta penggunaan cahaya yang cukup terang. Kelayakan perlengkapan untuk praktek haji

yaitu tersedia miniatur ka'bah untuk melakukan manasik haji serta tempat untuk praktek melempar jumroh.

Kebersihan ruangan kantor yang dapat membuat jamaah tidak bosan ketika menunggu. Fungsi kantor KBIH sebagai tempat mencari informasi bagi jamaah haji merupakan hal yang perlu diperhatikan, kantor merupakan hal pertama yang dituju oleh jamaah haji yang ingin mencari informasi. Jadi untuk memberikan anggapan yang baik tentang kualitas pelayanan dari KBIH, maka kantor harus nyaman yaitu selalu menjaga pencahayaan dan suhu udara di kantor supaya tidak panas.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi pelanggan jasa termasuk KBIH, karena pelanggan adalah segalanya. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh KBIH pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh jamaah haji mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:192), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan. Sedangkan Tjiptono (2007:43) menyatakan bahwa, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Jadi tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan jamaah haji akan sangat berperan penting dalam keberlangsungan KBIH.. Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli (Kotler dan Amstrong, 2011:16). Hal ini sesuai dengan pendapat Rangkuti (2002:30), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa KBIH harus berusaha mengetahui apa

yang diharapkan jamaah haji dari jasa yang dihasilkan. Kepuasan jamaah haji bergantung pada perkiraan kinerja jasa. Jika kinerja jasa jauh lebih rendah dari harapan jamaah, mereka tidak puas, jika kinerja sesuai harapan, mereka puas, jika kinerja melebihi yang diharapkan, mereka lebih senang. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan jamaah haji dengan kinerja KBIH.

Menurut Tjiptono (2002:24), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Dikaitkan dengan kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie maka kepuasan jamaah haji merupakan perasaan puas yang mereka rasakan setelah menggunakan jasa KBIH Al Ghazaalie yang ditunjukkan dengan rekomendasi dari mulut ke mulut.

2.4.1 Rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*)

Jamaah haji yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan KBIH akan selalu membicarakan keunggulan yang dimiliki jasa KBIH tersebut kepada orang lain. Menurut Zeithaml (dalam Tjiptono, 2002:29), rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) merupakan penyampaian secara personal atau nonpersonal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. Jadi rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) digunakan untuk mempromosikan tentang kelemahan atau keunggulan jasa KBIH kepada jamaah haji lain.

Rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) biasanya dapat diterima karena rekomendasi tersebut berasal dari orang-orang yang mereka percaya seperti teman atau keluarga. Pada penelitian ini yang dimaksud rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) adalah kesediaan jamaah haji untuk menginformasikan

tentang keunggulan KBIH Al Ghazaalie yang disampaikan kepada orang lain serta mendorong orang untuk menggunakan KBIH Al Ghazaalie.

2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan KBIH Terhadap Kepuasan Jamaah Haji

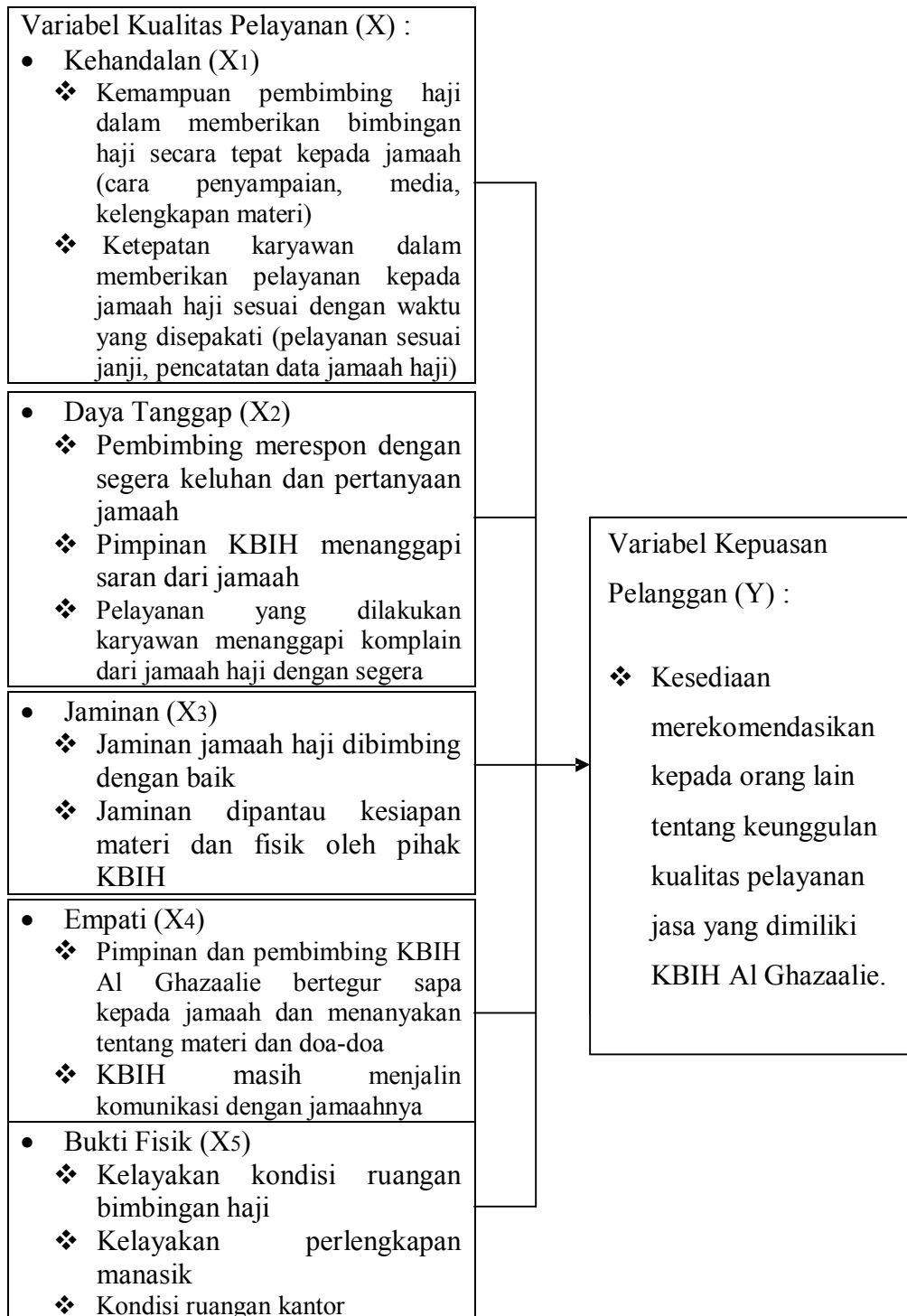
Kualitas pelayanan KBIH dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh jamaah dengan pelayanan yang diterima. Peningkatan kualitas pelayanan oleh KBIH merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan jamaah dan menarik calon jamaah lain untuk menggunakan jasa KBIH tersebut. Kepuasan jamaah tergantung pada baik tidaknya kualitas pelayanan KBIH dalam memenuhi harapan jamaahnya. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2006:196), menyatakan bahwa, kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik. Apabila kualitas pelayanan jasa yang diberikan KBIH berada di bawah harapan jamaah maka jamaah akan merasa kecewa. Sedangkan apabila kinerja KBIH dapat memenuhi harapan jamaah maka akan merasa puas dan apabila kinerja KBIH dapat melebihi harapan jamaah maka akan merasa sangat puas. Menurut Rahmayanty (2010:92), kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH kepada jamaah.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang diberikan KBIH harus sesuai dengan harapan atau melebihi harapan jamaah haji, supaya jamaah haji merasa puas. Apabila KBIH mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka jamaah akan merasa puas. Apabila KBIH tidak mampu memberikan pelayanan jasa dengan baik maka jamaah tidak akan merasa puas. Pada akhirnya kepuasan jamaah haji

diharapkan dapat menjadikan jamaah haji menggunakan lagi jasa KBIH Al Ghazaalie dan dapat mengajak calon jamaah haji untuk menggunakan jasa lembaga tersebut.

2.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka yang dilakukan oleh peneliti maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :



Gambar 2.1 kerangka berfikir penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa KBIH terhadap kepuasan jamaah haji.

Berdasarkan tabel diatas dapat ditunjukkan bahwa penelitian tersebut terdiri atas variabel bebas dan terikat. Variabel bebas penelitian ini terdiri atas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Variabel terikatnya adalah kepuasan jamaah haji.

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan jasa KBIH (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011.
- b. Diduga ada pengaruh variabel yang lebih dominan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka kerja dan dasar penelitian atau pemecahan masalah penelitian yang tercermin dalam variabel penelitiannya (Sukidin dan Munir, 2005:167). Dalam pelaksanaan suatu penelitian tujuannya yaitu ingin mencapai hasil yang diharapkan, oleh karena itu perlunya suatu rencana penelitian yang sistematis dalam bentuk rancangan penelitian.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif artinya penelitian yang berhubungan dengan angka-angka yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan jasa baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan jamaah haji Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Tahun 2011.

Daerah penelitian ditentukan dengan *purposive* (penentuan lokasi bertujuan). Peneliti menggunakan *random sampling* untuk penentuan responden. Adapun untuk memperoleh data peneliti menggunakan metode angket sebagai metode utama, observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai pelengkap. Kemudian analisis kuantitatif menggunakan statistik dengan Analisis Regresi Linier Berganda, uji F, uji t, dan efektifitas garis regresi.

3.2 Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Bebas (X)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh KBIH Al Ghazaalie yang dapat menimbulkan kepuasan jamaah haji. Kualitas pelayanan jasa yang ada di penelitian ini terdiri atas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

a. Kehandalan (X_1)

Variabel kehandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pembimbing haji dalam memberikan bimbingan haji kepada jamaah meliputi cara penyampaian materi haji kepada jamaah haji, media yang digunakan pembimbing dapat dipahami dan tidak membosankan, kelengkapan materi yang disampaikan pembimbing, dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji meliputi memberikan pelayanan sesuai janji awal, pencatatan data jamaah haji dengan akurat.

b. Daya Tanggap (X_2)

Variabel daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan pembimbing yang berupa merespon pertanyaan jamaah dengan segera, pimpinan menanggapi saran jamaah haji dan pelayanan yang dilakukan karyawan yaitu menanggapi komplain dari jamaah haji dengan segera.

c. Jaminan (X_3)

Variabel jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan membimbing jamaah haji sebaik-baiknya sehingga jamaah memahami tentang materi haji dan pihak Al Ghazaalie memantau kesiapan materi dan fisik para jamaah haji.

d. Empati (X_4)

Variabel empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perhatian pimpinan dan pembimbing KBIH Al Ghazaalie kepada jamaah, pihak KBIH Al Ghazaalie masih menjalin komunikasi dengan jamaahnya.

e. Bukti Fisik (X_5)

Variabel bukti fisik yang dimaksud pada penelitian ini adalah kelayakan kondisi ruangan bimbingan haji, kelayakan miniatur ka'bah untuk melakukan manasik haji serta tempat untuk praktek melempar jumroh dan kenyamanan ruangan kantor yang dapat membuat jamaah tidak bosan ketika menunggu.

3.2.2 Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan jamaah haji. Kepuasan jamaah haji ditunjukkan dengan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain tentang keunggulan kualitas pelayanan jasa yang dimiliki KBIH Al Ghazaalie.

3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian

Metode penentuan daerah penelitian dalam penelitian ini adalah *purposive* yaitu penentuan daerah penelitian yang sudah ditentukan dengan sengaja atas dasar tujuan tertentu (Arikunto, 2006:117). Penelitian ini dilaksanakan di KBIH Al Ghazaalie Jember karena lembaga tersebut merupakan KBIH yang banyak diminati oleh masyarakat dengan bertambahnya jamaah setiap tahun, letak KBIH cukup dekat dengan tempat peneliti sehingga menghemat, waktu, dana, dan tenaga serta kemudahan peneliti untuk mendapatkan data.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah haji Al Ghazaalie se kecamatan Summersari Jember tahun 2011. Peneliti meneliti jamaah haji dalam area kecamatan Summersari karena memiliki populasi terbanyak diantara daerah lain di Jember.

Tabel 3.1 Data jamaah haji per kecamatan tahun 2011

No.	Kecamatan	Populasi	No.	Kecamatan	Populasi
1.	Sumbersari	150	17.	Wuluhan	13
2.	Ajung	18	18.	Gumukmas	5
3.	Patrang	64	19.	Kencong	2
4.	Kaliwates	68	20.	Balung	21
5.	Sukowono	3	21.	Umbulsari	3
6.	Ledokombo	1	22.	Bangsalsari	8
7.	Arjasa	17	23.	Tempurejo	6
8.	Sukorambi	14	24.	Rambipuji	21
9.	Silo	5	25.	Sumberbaru	21
10.	Panti	7	26.	Tanggul	8
11.	Ambulu	7	27.	Malang	1
12.	Jelbuk	2	28.	Puger	5
13.	Mumbulsari	15	29.	Jenggawah	4
14.	Pakusari	21	30.	Sidoarjo	2
15.	Mayang	9	31.	Banyuwangi	2
16.	Kalisat	12	Jumlah		535

Sumber : Dokumentasi KBIH Al Ghazaalie Jember

3.4.2 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *random sampling* yaitu setiap unsur dari keseluruhan populasi homogen. Seluruh populasi untuk kecamatan Summersari berjumlah 150 jamaah. Jumlah penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus :

$$= \frac{1}{\dots}$$

Slovin (dalam Umar 2003:146)

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Perhitungan dalam penetapan sampel dengan menggunakan rumus tersebut adalah sebagai berikut :

$$= \frac{1}{\dots}$$

$$= 60$$

Jadi jumlah sampel yang akan diambil sebesar 60 responden dari semua jumlah jamaah haji se Kecamatan Summersari KBIH Al Ghazaalie Jember Tahun 2011.

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1 Jenis Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari jamaah haji KBIH Al Ghazaalie Jember berdasarkan daftar pertanyaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen yang ada di KBIH Al Ghazaalie Jember yang berhubungan dengan penelitian.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data diperoleh melalui data primer yaitu dari daftar pertanyaan yang diperoleh dari responden KBIH Al Ghazaalie dan data sekunder yaitu melalui dokumen yang ada di KBIH Al Ghazaalie.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket, wawancara, dokumentasi, dan observasi.

3.6.1 Angket

Angket yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup, artinya angket yang pada setiap itemnya sudah ada alternatif jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ada. Angket ini diberikan kepada responden yang terpilih menjadi sampel yaitu jamaah haji kecamatan sumbersari. Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer yaitu data tentang kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang diberikan KBIH terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie.

3.6.2 Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai pihak KBIH, dan 10 jamaah haji. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan data untuk melengkapi angket seperti pertanyaan kepada pemilik KBIH tentang upaya untuk menjadikan KBIH Al Ghazaalie sebagai lembaga yang banyak diminati masyarakat, kepada calon dan jamaah haji apa alasan memilih KBIH Al Ghazaalie.

3.6.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan dengan mencatat data sekunder (dokumen-dokumen) yang diperlukan yaitu data yang tersedia pada lembaga yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, data-data tersebut diperoleh dari KBIH Al Ghazaalie Jember. Data tersebut meliputi data tentang sejarah berdirinya KBIH Al Ghazaalie Jember, struktur organisasi KBIH Al Ghazaalie Jember, jumlah dan nama jamaah haji tahun 2011 kecamatan sumbersari, pembimbing, dan karyawan.

3.6.4 Observasi

Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan pengamatan dan pencatatan tentang gejala yang sedang diteliti. Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana karyawan melayani jamaah haji maupun calon jamaah haji.

3.7 Teknik Pengolahan Data

3.7.1 Editing

Tahap paling awal dari pengolahan data adalah editing. Editing memeriksa ulang data yang telah terkumpul. Tujuan proses editing adalah meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi pada saat pengumpulan data. Apabila ada yang kurang lengkap, maka peneliti memberi angket susulan kepada responden. Hal ini dilakukan supaya data yang didapat benar-benar lengkap.

3.7.2 Skoring

Langkah ini merupakan kegiatan pemberian skor terhadap data yang telah disiapkan dalam pilihan jawaban yang telah dibuat. Penilaian dalam penelitian ini diambil dari isian angket tertutup yang dibagikan kepada 60 responden dan menjawab

pertanyaan dengan 3 pilihan jawaban yang penulis sediakan. Selanjutnya skor ditentukan melalui kriteria sebagai berikut :

- a. responden yang menjawab a diberi skor 3
- b. responden yang menjawab b diberi skor 2
- c. responden yang menjawab c diberi skor 1

3.7.3 Tabulasi

Tabulasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menyusun data ke dalam tabel sehingga diperoleh nilai dari variable bebas (X) yaitu kualitas pelayanan jas yang terdiri atas kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5), dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden. Selain itu tabulasi juga digunakan untuk menyusun data dari variable terikat (Y) yaitu kepuasan jamaah haji Al Ghazaalie se kecamatan Summersari Jember tahun 2011 (Y).

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Syarat penting dalam suatu angket ada 2 yaitu validitas dan reliabilitas.

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, dimana item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Untuk menguji validitas tersebut dapat menggunakan rumus korelasi produk moment sebagai berikut :

$$= \frac{\sum X - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sqrt{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}}$$

(Arikunto 2009:72)

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variable X dengan variable Y, dua variable yang dikorelasikan

N = jumlah responden

X = skor item tertentu

Y = skor total

Adapun kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

- Jika nilai r_{hit} lebih besar ($>$) dari r_{tab} maka nomer angket dinyatakan valid dan dapat dipergunakan, atau
- Jika nilai r_{hit} lebih kecil ($<$) dari r_{tab} maka nomer angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan,
- Nilai r_{tab} dapat dilihat pada $\alpha=5\%$ dan derajat bebas (db) = n-2, dengan n adalah jumlah responden yang dilibatkan dalam uji coba instrument

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (dalam Sukidin dan Munir 2005:220), reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang reliabel akan

menghasilkan data yang reliabel pula. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama.

Mencari reliabilitas dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{1}{k} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right)$$

(Umar 2003:207)

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

k = banyak butir pertanyaan

σ^2_t = varians total

$\sum \sigma^2_b$ = jumlah varians butir

Kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Alat ukur reliabel jika nilai alpha (α) > angka kritis reliabilitas
- b. Alat ukur reliabel jika nilai alpha (α) < angka kritis reliabilitas

3.9 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.9.1 Analisis Inferensial

Analisis ini merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus regresi linier berganda yang digunakan oleh peneliti untuk menguji hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Persamaan Garis Regresi Linier Berganda

Bentuk persamaan garis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$= + + + + + + +$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Jamaah haji

X₁ = bukti fisik

X₂ = kehandalan

X₃ = daya tanggap

X₄ = jaminan

X₅ = empati

a = konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = koefisien- koefisien regresi

e_i = faktor pengganggu

(Rangkuti, 2001:153)

b. Efektifitas Garis Regresi

Efektifitas garis regresi ini digunakan untuk mengetahui besar (%) pengaruh kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011 digunakan rumus sebagai berikut :

$$100\% = \dots\dots\dots\%$$

Keterangan :

R² = koefisien determinasi

(Sugiyono, 1999:245)

Kemudian untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan masing-masing subvariabel (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap

kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011 digunakan rumus sebagai berikut :

$$100\% = \dots\dots\dots\%$$

Keterangan :

r = nilai korelasi parsial sampel

β = standart koefisien

c. Uji F

Untuk menguji hipotesis yang berbunyi “diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011” digunakan uji F yang rumusnya adalah sebagai berikut :

$$= \frac{\dots\dots\dots}{1 - \dots\dots\dots - 1}$$

Keterangan :

R^2 = koefisien deteriminasi

K = banyaknya variabel bebas

n = banyaknya responden

Perumusan hipotesis :

H_0 = variable bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh nyata terhadap variable terikat

H_a = variable bebas secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap variable terikat

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada pengaruh X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y

(Atmaja, 1997:348)

d. Uji t

Untuk menguji secara parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan rumus :

$$= \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi parsial x_i

S_{b_i} = standard error

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel} (5\%)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel} (5\%)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

(Atmaja, 1997:346)

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Pelengkap

4.1.1 Sejarah KBIH Al Ghazaalie

Pada tahun 2002, pelaksanaan pelatihan manasik haji untuk jamaah haji kecamatan Sumbersari pertama kali ditempatkan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Langsepan Kranjingan Sumbersari Jember. Pada tahun itu Drs. KH. Ach. Nashihin AR tidak ikut berangkat melaksanakan ibadah haji, sehingga calon jamaah haji tersebut tidak disertai pembimbing yang telah membimbing manasik hajinya di Tanah Air. Akhirnya, mereka banyak yang meminta bimbingan melalui telepon.

Sepulangnya dari menunaikan ibadah haji, para jamaah haji meminta kepada Drs. KH. Ach. Nashihin AR untuk memberi bimbingan haji dari tanah air sampai ke Arab Saudi. Atas keluhan dan harapan jamaah haji, maka Drs. KH. Ach. Nashihin AR meminta saran kepada guru beliau yaitu KH. Abdus Somad, KH. Muhyiddin Abdus Somad, KH. Khotib Umar, Habib Aqil Al-Athas, KHR. Moch. Kholil As'ad, dan Gus Mad (Pembimbing KBIH Ar-Rifa'I Malang), beliau menyarankan kepada Drs. KH. Ach. Nashihin AR supaya "Haji setiap tahun dengan biaya sendiri dan membimbing calon jamaah haji dengan ikhlas". Atas dasar itulah Drs. KH. Ach. Nashihin AR memutuskan untuk mendirikan KBIH yang diberi nama "KBIH Al Ghazaalie" atas saran KH. Muhyiddin Abdus Somad.

Dalam rangka mempermudah pelayanan, pihak Al Ghazaalie selain mempunyai kantor yang terletak di Pondok Pesantren Darul Hikmah di Jalan Yos Sudarso 115 Kranjingan Sumbersari, lembaga tersebut juga membuka kantor cabang yang berada di Jalan Letjend Suprpto 108 Kebonsari yaitu Al Ghazaalie Citra Utama. Sebenarnya Al Ghazaalie Citra Utama merupakan kantor untuk mendaftar haji plus dan umroh, tetapi pihak lembaga juga memperbolehkan jamaah haji regular menyerahkan berkas di kantor tersebut. Alasan KBIH Al Ghazaalie membuka 2

Tabel 4.2 Pembimbing dan latar belakang pendidikan

No	Nama	Pendidikan
1.	Drs. KH. Ach. Nashihin AR	S1
2.	Prof. HM. Umar Maryono	S3
3.	Drs. Ikhwan S. Azis, MA	S2
4.	Hj. Faiqotul Himmah	S1
5.	Drs. Moch. Zainal Arifin	S1
6.	H. Moch. Sareh	S1
7.	Drs. H. Sujito Moch. Sofyan, PhD	S3
8.	Anwari, S.Pd	S1
9.	H. Moch. Atmari, S.Pd	S1

Sumber : Dokumentasi KBIH Al Ghzaalie

Pengangkatan pembimbing KBIH Al Ghzaalie tersebut dilakukan pada saat rapat tahunan dan diputuskan pada tanggal 1 Januari 2010. Masa tugas untuk pembimbing mulai tahun 2010 s/d 2013 dan dapat sewaktu-waktu diangkat kembali sesuai dengan kebutuhan.

4.2 Data Utama

Berdasarkan hasil survey di lapangan dengan melakukan penyebaran angket kepada responden yang merupakan jamaah haji KBIH Al Ghzaalie Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011, maka peneliti mendapatkan data-data yang bersifat primer. Data yang diperoleh diantaranya gambaran umum responden. Data-data tersebut diolah agar sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu menjawab semua masalah penelitian dan menguji hipotesis. Berdasarkan pengumpulan data di lapangan, peneliti menyebarkan angket pada 60 responden.

4.2.1 Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini responden berjumlah 60 orang yaitu jamaah haji KBIH Al Ghazaalie Tahun 2011 khususnya di Kecamatan Sumbersari Jember. Hasil observasi awal diperoleh informasi mengenai gambaran umum responden yang akan disajikan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, dan pekerjaan.

a. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden yang menggunakan jasa KBIH Al Ghazaalie Jember dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.3 Jenis kelamin responden

No	Jenis kelamin	Jumlah	
		Jamaah haji	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	28	47
2.	Perempuan	32	53
	Jumlah	60	100

Sumber : Lampiran H

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan prosentasenya sebesar 53% yaitu sebanyak 32 orang sedangkan laki-laki prosentasenya sebesar 47% yaitu sebanyak 28 orang. Dapat disimpulkan bahwa jamaah haji yang datang dan berinteraksi langsung lebih banyak perempuan.

b. Umur responden

Jamaah haji KBIH Al Ghazaalie Jember berdasarkan kelompok umur jamaah dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.4 Umur responden

No	Umur	Jumlah	
		Jamaah haji	Prosentase (%)
1.	29-38	9	15
2.	39-48	16	27
3.	49-58	23	38
4.	59-68	10	17
5.	69 ke atas	2	3
Jumlah		60	100

Sumber : Lampiran H

Berdasarkan tabel 4.4 jamaah haji yang berusia 49-58 tahun memiliki prosentase tinggi dibandingkan dengan yang lainnya. Hal ini karena pada umur 40 tahun ke atas orang sudah memiliki kesadaran untuk melaksanakan ibadah haji. Selain itu pada umur tersebut jamaah sudah memiliki kesiapan materi yaitu berupa uang serta pemahaman agama.

c. Jenis Pekerjaan Responden

Jamaah haji KBIH Al Ghazaalie Jember berdasarkan latar belakang pekerjaannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Jenis pekerjaan responden

No	Pekerjaan	Jumlah	
		Jamaah haji	Prosentase (%)
1.	Pegawai swasta	12	20
2.	Wiraswasta	25	42
3.	PNS	21	35
4.	Pensiunan	2	3
Jumlah		60	100

Sumber : Lampiran H

Keseluruhan responden dapat diketahui bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah wiraswasta dengan prosentase 42% dengan jumlah responden 25 orang lebih besar dari jumlah pekerjaan responden yang lain. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa jamaah haji KBIH Al Ghazaalie umumnya adalah wiraswasta. Hal ini karena banyak orang wiraswasta yang menunaikan haji ingin dekat dengan pimpinan dan memiliki tujuan untuk mendapatkan doa-doa dari pimpinan.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan pertanyaan dari penyebaran kuesioner. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product moment (pearson correlation)*. Suatu data dikatakan valid apabila memiliki tingkat signifikansi $< 0,05$. Hasil uji validitas terhadap data penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data

No.	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
1.	X1.1	0,662	0,000	Valid
2.	X1.2	0,705	0,000	Valid
3.	X1.3	0,668	0,000	Valid
4.	X1.4	0,701	0,000	Valid
5.	X1.5	0,632	0,000	Valid
6.	X2.1	0,746	0,000	Valid
7.	X2.2	0,741	0,000	Valid
8.	X2.3	0,769	0,000	Valid
9.	X3.1	0,866	0,000	Valid
10.	X3.2	0,860	0,000	Valid
11.	X4.1	0,891	0,000	Valid
12.	X4.2	0,828	0,000	Valid
13.	X5.1	0,603	0,000	Valid
14.	X5.2	0,843	0,000	Valid
15.	X5.3	0,716	0,000	Valid
16.	X5.4	0,750	0,000	Valid
17.	Y1.1	0,740	0,000	Valid

18.	Y _{1.2}	0,742	0,000	Valid
19.	Y _{1.3}	0,501	0,000	Valid
20.	Y _{1.4}	0,718	0,000	Valid

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan diatas, diketahui bahwa semua pengujian terhadap variabel X maupun variabel Y menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $< 0,05$, dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan dan keajegan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila alat ukur atau instrumen tersebut selalu memberikan hasil yang sama meskipun digunakan berkali-kali baik oleh peneliti yang sama maupun peneliti yang berbeda. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya. Suatu data dikatakan reliabel apabila memenuhi persyaratan yang terdapat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No.	Jumlah Butir Pertanyaan	Reliabilitas
1.	5	0,20
2.	10	0,33
3.	20	0,50
4.	40	0,67
5.	80	0,80

Sumber : Santosa (2001:180)

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan reliabel jika alpha yang dihasilkan $>$ dari angka kritis reliabel. Dalam penelitian ini angka kritis reliabilitas yang dipakai adalah 0,50 karena jumlah butir pertanyaan 20. Hasil uji reliabilitas terhadap data penelitian disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Angka Kritis Reliabel	Hasil
1.	Kehandalan (X ₁)	0,698	0,50	Reliabel
2.	Daya Tanggap (X ₂)	0,615	0,50	Reliabel
3.	Jaminan (X ₃)	0,658	0,50	Reliabel
4.	Empati (X ₄)	0,641	0,50	Reliabel
5.	Bukti Fisik (X ₅)	0,812	0,50	Reliabel
6.	Kepuasan (Y)	0,603	0,50	Reliabel

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua alat ukur yang digunakan reliabel. Hal ini dapat dilihat berdasarkan *Cronbach alpha* masing-masing variabel > dari angka kritis reliabel.

4.4 Analisis Data

4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kehandalan (X₁), Daya Tanggap (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄) dan Bukti Fisik (X₅) terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y). Pada penelitian ini, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS for windows ver 17,00*. Hasil analisis disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Dependen	Variabel Independen	Koefisien Regresi	t	Signifikansi
Y Kepuasan Jamaah	Konstanta	0,566	0,695	0,490
	X ₁	0,141	2,950	0,005
	X ₂	0,266	3,144	0,003
	X ₃	0,455	3,551	0,001
	X ₄	0,303	2,273	0,027
	X ₅	0,190	2,761	0,008

Sumber : Lampiran I

Dari tabel di atas, maka persamaan regresi linier berganda dari penelitian ini adalah

$$Y=0,566 + 0,141X_1 + 0,266X_2 + 0,455X_3 + 0,303X_4 + 0,190X_5 + e$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta = 0,566. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif terhadap kepuasan jamaah haji. Apabila nilai kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) sama dengan nol, maka besarnya variabel dependen Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) sebesar 0,566.
2. Nilai koefisien regresi variabel kehandalan (X_1) adalah 0,141, hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji. Apabila terjadi perubahan variabel kehandalan (X_1) sebesar 1 kali, sementara variabel independen lainnya sama dengan nol, maka Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,141.
3. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (X_2) 0,266, hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji. Apabila terjadi perubahan daya tanggap (X_2) sebesar 1 kali, sementara variabel independen lainnya sama dengan nol, maka Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,266.
4. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_3) 0,455, hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji. Apabila terjadi perubahan jaminan (X_3) mengalami kenaikan sebesar 1 kali, sementara variabel independen lainnya sama dengan nol, maka Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,455.
5. Nilai koefisien regresi variabel empati (X_4) 0,303, hal ini menunjukkan bahwa variabel empati (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji. Apabila terjadi perubahan variabel empati (X_4) sebesar 1 kali, sementara variabel independen lainnya sama dengan nol, maka Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,303.

6. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_5) 0,190, hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji. Apabila terjadi perubahan variabel bukti fisik (X_5) sebesar 1 kali, sementara variabel independen lainnya sama dengan nol, maka Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,190.

4.4.2 Efektifitas Garis Regresi

a. Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui koefisien korelasi (hubungan) antara variabel terikat dan variabel bebas dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,858	0,736	0,711

Sumber : Lampiran I

Hasil SPSS diketahui nilai R yang menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dimana diketahui nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,858.

$$100\% = 0,858 \times 100\% = 85,8\%$$

Koefisien korelasi sebesar 85,8% ini menunjukkan bahwa hubungan antara kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) dengan kepuasan jamaah haji dapat dikategorikan kuat karena besarnya koefisien korelasi tersebut mendekati angka 100%.

b. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Semakin besar nilai R^2 (*R square*), maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk

menerangkan kondisi yang sebenarnya. Dari hasil analisis dengan SPSS, disajikan sebagai berikut :

Berdasarkan analisis yang dilakukan, koefisien R^2 hitung (Koefisien Determinasi), yakni sebesar 0,736. Besaran ini menunjukkan pada efektivitas garis regresi yang diperoleh dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) secara simultan sebagai berikut:

$$100\% = 0,736 \times 100\% = 73,6\%$$

Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel independen kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 73,6%. Selain variabel kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji juga dipengaruhi faktor lain yaitu $100\% - 73,6\% = 26,4\%$ yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh.

c. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan variabel-variabel bebas, yaitu kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y) dan untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel Y. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS, disajikan sebagai berikut secara berurutan sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial

No.	Variabel	Beta	Zero Order
1.	Kehandalan (X_1)	0,240	0,531
2.	Daya Tanggap (X_2)	0,252	0,587
3.	Jaminan (X_3)	0,326	0,704
4.	Empati (X_4)	0,185	0,525
5.	Bukti Fisik (X_5)	0,235	0,567

Sumber : Lampiran I

Untuk melihat persentase besarnya pengaruh yang diberikan oleh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat maka dapat dilakukan dengan mengalikan nilai beta dengan nilai zero order sehingga dari hasil analisa dapat diperoleh :

- Persentase pengaruh dari X_1 terhadap Y sebesar : $\beta \times \text{zero order} \times 100\% = 0,240 \times 0,531 \times 100\% = 12,77\%$
- Persentase pengaruh dari X_2 terhadap Y sebesar : $\beta \times \text{zero order} \times 100\% = 0,252 \times 0,587 \times 100\% = 14,79\%$
- Persentase pengaruh dari X_3 terhadap Y sebesar : $\beta \times \text{zero order} \times 100\% = 0,326 \times 0,704 \times 100\% = 22,99\%$
- Persentase pengaruh dari X_4 terhadap Y sebesar : $\beta \times \text{zero order} \times 100\% = 0,185 \times 0,525 \times 100\% = 9,71\%$
- Persentase pengaruh dari X_5 terhadap Y sebesar : $\beta \times \text{zero order} \times 100\% = 0,235 \times 0,567 \times 100\% = 13,32\%$

Total pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas yaitu sebesar : $(12,77 + 14,79 + 22,99 + 9,71 + 13,32)\% = 73,6\%$ sama dengan R square atau pengaruh secara simultan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka variabel bebas yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap Y yaitu Jaminan (X_3) sebesar 22,99%.

4.4.3 Uji F

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (Y) dengan *level of significant* $\alpha = 5\%$. Kriteria pengambilan keputusannya adalah :

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

- b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi semua variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

Tabel 4.12 Hasil analisis uji F

F_{hitung}	F_{tabel}	Keterangan
30,088	2,386	$F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai F_{hitung} sebesar 30,088 dan nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 2,386 dan dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga semua variabel bebas (Independen), yaitu kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat (dependen), yaitu Kepuasan Jamaah Haji Al Ghazaalie Jember (Y).

4.4.4 Uji t

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) secara parsial (individu) terhadap variabel terikat Kepuasan Jamaah Haji Al Ghazaalie Jember (Y) dengan *level of significant* $\alpha = 5\%$. Kriteria pengambilan keputusannya adalah :

- c. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata dan signifikan terhadap variabel terikat.
- d. Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi semua variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata dan tidak signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.13 Hasil analisis uji t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig t	Keterangan
Kehandalan (X ₁)	2,950	2,005	0,005	Ho ditolak Ha diterima
Daya Tanggap (X ₂)	3,144	2,005	0,003	Ho ditolak Ha diterima
Jaminan (X ₃)	3,551	2,005	0,001	Ho ditolak Ha diterima
Empati (X ₄)	2,273	2,005	0,027	Ho ditolak Ha diterima
Bukti Fisik (X ₅)	2,761	2,005	0,008	Ho ditolak Ha diterima

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan hasil analisis uji t diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada variabel Kehandalan (X₁) $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,950 \geq 2,005$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya adalah variabel Kehandalan (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Al Ghazaalie Jember (Y).
2. Pada variabel Daya Tanggap (X₂) $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3,144 \geq 2,005$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. artinya adalah variabel Daya Tanggap (X₂) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Al Ghazaalie Jember (Y).
3. Pada variabel Jaminan (X₃) $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3,551 \geq 2,005$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. artinya adalah variabel Jaminan (X₃) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Al Ghazaalie Jember (Y).
4. Pada variabel Empati (X₄) $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,273 \geq 2,005$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. artinya adalah variabel Empati (X₄) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Al Ghazaalie Jember (Y).
5. Pada variabel Bukti Fisik (X₅) $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,761 \geq 2,005$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. artinya adalah variabel Bukti Fisik (X₅) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Al Ghazaalie Jember (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel bebas yaitu kehandalan (X₁), daya tanggap (X₂), jaminan (X₃), empati (X₄) dan bukti fisik (X₅) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie Jember (Y).

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Pelayanan jasa bimbingan haji yang diberikan oleh KBIH merupakan harapan bagi jamaah haji. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan pelayanan jasa bimbingan haji yang diberikan kepada jamaah sehingga kepuasan jamaah haji dapat terpenuhi. Apabila pelayanan jasa bimbingan haji yang diberikan sesuai dengan harapan jamaah haji, maka kualitas pelayanan jasa bimbingan haji akan dipersepsikan baik. Apabila pelayanan jasa bimbingan haji yang diberikan melebihi harapan jamaah haji, maka kualitas pelayanan jasa bimbingan haji akan dipersepsikan sangat baik. Apabila pelayanan jasa bimbingan haji yang diberikan tidak sesuai dengan harapan jamaah haji, maka kualitas pelayanan jasa bimbingan haji akan dipersepsikan buruk. Kepuasan jamaah haji akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan lembaga tersebut berkualitas. Tuntutan jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik tidak dapat dihindari oleh penyedia pelayanan jasa. Tuntutan para jamaah haji untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada mereka. Kepuasan jamaah haji sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (1996:56), kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) mempunyai pengaruh simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011 karena KBIH memang memberikan pelayanan yang diharapkan oleh jamaah hajinya sehingga jamaah haji merasa senang atas pelayanan yang mereka terima dari KBIH Al Ghazaalie. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2002:78) yang menyatakan bahwa kualitas jasa yang baik dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan

Sumbersari Jember Tahun 2011. Hal ini disebabkan kemampuan pembimbing KBIH Al Ghazaalie Jember dan ketepatan waktu karyawan dalam melayani jamaah haji merupakan salah satu alasan bagi jamaah haji untuk menggunakan jasa bimbingan haji tersebut. Kemampuan pembimbing yang dapat memberikan materi tentang haji dengan penyampaian yang tepat. Hal ini dibuktikan dengan pembimbing dalam menyampaikan materi haji maupun manasik menyampaikan materi dengan tepat yaitu sesuai dengan materi yang ada di buku dan berdasarkan pengalaman yang dimiliki pembimbing dalam melaksanakan haji. Selain itu tepat menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh jamaah haji. Bahasa yang digunakan jamaah haji berbeda-beda dan pembimbing menggunakan bahasa Jawa, Madura dan Indonesia sehingga jamaah haji paham apa yang disampaikan oleh pembimbing. Pembimbing juga memberikan media yang berupa video manasik haji yang dapat membuat jamaah haji lebih mengerti tentang pelaksanaan haji. Selain itu buku panduan jamaah haji bukan hanya dari KEMENAG saja, tetapi Al Ghazaalie juga memberikan buku panduan praktis pelaksanaan haji supaya jamaah tidak bingung dan lebih mudah untuk dibawa. Judul buku bimbingan dari Al Ghazaalie yaitu “Bimbingan Praktis Manasik Haji, Umroh, dan Ziarah”.

Kehandalan yang dimiliki karyawan yaitu ketepatan waktu dalam melayani jamaah haji. Hal ini sesuai dengan yang terjadi di lapangan yaitu kantor Al Ghazaalie dibuka pada jam 08.00 dan melayani jamaah tanpa ditunda-tunda yaitu sesuai dengan janji yang ditawarkan Al Ghazaalie. Selain itu kehandalan karyawan bukan hanya ketepatan dalam melayani jamaah haji sesuai janji tetapi juga memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya yaitu dalam mencatat berkas haji. Berkas haji yang sudah dikumpulkan oleh jamaah haji kemudian diserahkan kepada karyawan dan mereka mengecek kembali kebenaran data yang ada dalam berkas yang dikumpulkan. Karyawan menanyakan kembali kepada jamaah haji apakah data yang ditulis sudah benar atau tidak. Hal ini dilakukan supaya tidak ada kesalahan dalam penulisan nama pada saat pembuatan paspor. Ini dibuktikan dengan pendapat jamaah haji :

“...saya senang dengan bimbingan yang diberikan Al Ghazaalie karena saya bisa mengerti tentang materi yang dijelaskan dan pelaksanaan manasik haji yang dipraktekkan, selain itu untuk memperjelas praktek manasik haji Al Ghazaalie menunjukkan video pelaksanaan manasik di tanah suci pada saat pemberian materi. Selain itu buku penduan yang diberikan kepada jamaah juga lengkap meliputi manasik haji, ziarah, doa-doa. Al Ghazaalie juga menepati janji untuk melayani jamaah haji di kantornya pada jam yang ditentukan dan karyawan juga melakukan crosscheck pada data yang akan kami kumpulkan, seperti nama yang ditulis apa sudah sesuai...” (MI, 66 tahun)

Kehandalan yang ditunjukkan karyawan KBIH sehingga membuat jamaah haji puas sesuai dengan pendapat (Parasuraman, 2001:48), menyatakan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011. Daya tanggap ini berkaitan dengan pembimbing segera menjawab pertanyaan dari jamaah yang belum paham tentang materi tentang haji pada saat bimbingan haji, pimpinan KBIH Al Ghazaalie mau menerima saran secara langsung dari jamaah dan jarang melalui perantara dalam menerima saran, dan karyawan juga segera menanggapi komplain dari jamaah tentang pengadaan kipas angin di ruang bimbingan. Pembimbing haji selalu menjawab dengan segera apa yang ditanyakan jamaah haji. Pertanyaan seputar manasik haji, rukun dan wajib haji serta hal- lain yang belum jamaah mengerti. Pembimbing selalu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah haji melalui jawaban yang mereka berikan.

Pimpinan KBIH Al Ghazaalie menerima saran jamaah secara langsung dan jarang melalui perantara. Jamaah memberi saran kepada pimpinan agar tahun depan membatasi jumlah jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji supaya dapat terbimbing dengan baik. Pada kenyataannya pada tahun sekarang yaitu 2012 KBIH Al Ghazaalie sudah tidak menambah kloter seperti yang ada di tahun 2011.

Berikut ini wawancara dengan pimpinan KBIH Al Ghazaalie:

“...saya sebagai pimpinan KBIH selalu berusaha mendengarkan saran yang jamaah sampaikan berkaitan dengan penerimaan jumlah jamaah haji. Pada tahun 2011 KBIH mengalami kelebihan jamaah haji sehingga banyak jamaah yang merasa kurang diperhatikan. Pada tahun 2012 pihak KBIH melaksanakan apa yang disarankan oleh jamaah yaitu dengan membatasi jumlah jamaah haji...”(AN, 54 tahun)

Selain itu karyawan menanggapi dengan cepat komplain dari jamaah. Komplain tentang kenyamanan ruangan bimbingan yang berkaitan dengan penambahan kipas angin dalam ruangan auditorium. Tanggapan karyawan terhadap komplain jamaah haji segera menambah kipas angin yang diminta jamaah haji.

Daya tanggap yang ditunjukkan oleh pihak KBIH dengan baik akan mempengaruhi kepuasan jamaah haji yang sesuai dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2005:134) menyatakan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011. Hal ini disebabkan jaminan yang diberikan KBIH Al Ghazaalie membimbing dengan baik semua jamaahnya. Hal ini ditunjukkan dengan jamaahnya yang merasa puas dengan bimbingan yang diberikan dan paham tentang materi dan latihan manasik yang disampaikan. Bukan hanya materi tentang rukun dan

wajib haji, tetapi jamaah mengerti tentang cara pelaksanaannya setelah mendapat bimbingan dari lembaga tersebut.

Hal ini dibuktikan dengan pendapat salah satu jamaah haji :

“...setelah saya menggunakan KBIH Al Ghazaalie, pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci saya sudah siap karena saya sudah dibekali materi tentang haji, doa-doa yang berkaitan dengan ibadah haji oleh lembaga tersebut. Saya juga tidak mengalami kesulitan pada saat pelaksanaan ibadah haji...” (IB, 33 tahun)

Selain itu pihak KBIH Al Ghazaalie memantau kesiapan materi tentang haji dan doa-doa haji maupun fisik para jamaah haji yaitu dengan bertanya langsung kepada jamaah haji tentang bagaimana kesiapan materi, apa sudah paham atau tidak. Jamaah haji meyakini pelayanan yang diberikan apabila aspek kualitas pelayanan jaminan dipenuhi yaitu berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan yang diberikan. Oemi (1995) menyatakan bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember Tahun 2011. Rasa empati ditunjukkan dengan pemberian perhatian yang optimal kepada jamaah haji dalam bentuk senyuman yang dilakukan pembimbing maupun pimpinan, pimpinan dan pembimbing KBIH menyempatkan bertegur sapa atau bertanya kepada jamaah haji tentang materi yang sedang dijelaskan. Perhatian seperti itu dapat membuat jamaah haji merasa senang karena merasa diperhatikan. Pembimbing maupun pimpinan menanyakan kepada jamaah haji tentang doa-doa apa yang sudah dipelajari dan materi tentang haji apa yang belum dimengerti. Selain itu empati yang ditunjukkan pihak KBIH Al Ghazaalie menjalin komunikasi kepada jamaah hajinya. Pihak KBIH Al Ghazaalie masih tetap menjaga persaudaraan kepada alumni jamaah haji lembaga tersebut. Terbukti dengan pernyataan jamaah haji yang menyatakan

bahwa dia masih menjalin komunikasi dengan pihak KBIH Al Ghazaalie untuk diundang dalam acara pengajian atau pertemuan haji.

“...saya menggunakan KBIH Al Ghazaalie pada tahun 2003, tetapi sampai sekarang pak Nashihin maish menghubungi saya apabila ada acara-acara di pondok. Misalnya ada acara dzikir bersama atau hari besar Islam...”
(Zuhriyah, 33 tahun)

KBIH memahami masalah jamaah haji dan memberi perhatian secara personal yang nantinya akan membuat jamaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tjiptono (2002) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen.

Bukti fisik juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bukti fisik yang ditunjukkan di KBIH Al Ghazaalie Jember meliputi luas auditorium KBIH Al Ghazaalie yang digunakan untuk bimbingan haji dengan kondisi ruang bimbingan yang bersih dan nyaman. Selain itu kondisi perlengkapan praktek haji seperti miniature ka'bah yang masih layak untuk dipakai dalam bimbingan manasik haji.

Kondisi ruangan kantor yang nyaman dan cukup penerangan membuat jamaah merasa tidak jenuh dalam menunggu. Dengan adanya bukti fisik jamaah haji dapat membandingkan keunggulan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al Ghazaalie jika dilihat dari luas ruangan bimbingan, kondisi ruang bimbingan, kondisi perlengkapan praktek haji, dan kondisi ruangan kantor yang digunakan sehingga jamaah haji merasa puas dalam menggunakan jasa bimbingan lembaga tersebut. Hal ini dibuktikan dengan pendapat jamaah haji :

“...di Al Ghazaalie ada ruangan luas yang digunakan untuk bimbingan dan tersedia kipas angin yang terpasang di dinding, sehingga ruangan tidak panas. Ada juga miniature ka'bah yang dapat dibongkar pasang yang masih

bagus dan juga tempat melempar jumroh dan mas'a untuk melaksanakan manasik haji. Pada saat sebelum melakukan bimbingan haji saya menyerahkan berkas data saya ke kantor Al Ghazaalie. Suasana kantornya nyaman, cukup penerangan sehingga saya tidak bosan menunggu....”
(Supiyana, 35 tahun)

Bukti fisik yang dimiliki KBIH dapat mempengaruhi kepuasan jamaah haji yang sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pemasaran untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

Jaminan merupakan variabel kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling dominan yaitu sebesar 22,99%. Karena KBIH Al Ghazaalie merupakan lembaga yang diminati jamaah haji karena jaminan bimbingan yang diberikan dengan baik olehnya. Fakta di lapangan menunjukkan ada jamaah haji yang dulunya menggunakan KBIH lain kemudian untuk haji yang kedua menggunakan KBIH Al Ghazaalie. Dia mendengar pendapat orang tentang bimbingan yang diberikan lembaga tersebut sangat baik sehingga jamaahnya bisa paham dengan materi yang dijelaskan. Dalam bimbingan di sana jamaah haji dijelaskan cara praktek haji secara langsung maupun melalui video manasik di Arab, diberi doa-doa pada saat melaksanakan haji serta dijelaskan bagaimana urutan-urutan melaksanakan haji yang benar dan menjelaskan satu persatu. Misalnya dijelaskan tentang melaksanakan jumroh yang baik, bagaimana melempar jumroh, kapan waktu yang afdhol melakukan jumroh. Selain itu pihak lembaga memantau kesiapan materi maupun fisik jamaah haji dengan cara menanyakan langsung kepada jamaahnya. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan jamaah haji:

“...saya menggunakan jasa lembaga ini atas rekomendasi teman saya. Menurut mereka lembaga ini membimbing dengan baik jamaahnya mulai dari pemberian materi sampai manasik haji. Setelah saya membuktikan dengan ikut lembaga ini pada haji yang kedua, ternyata pihak lembaga memang memberikan bimbingan yang baik sehingga jamaah bisa paham dengan

materi haji yang disampaikan. Selain itu, pimpinan dan pembimbing memantau kesiapan materi yang sudah diberikan kepada jamaah dengan bertanya langsung kepada mereka....” (Anwari, 37 tahun)

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al Ghazaalie Jember dapat mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Jika jasa pelayanan bimbingan haji semakin unggul maka kepuasan jamaah haji akan semakin meningkat. Salah satu usaha yang harus dilakukan oleh KBIH Al Ghazaalie adalah meningkatkan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan variabel empati meliputi pemberian perhatian secara individual kepada jamaahnya.

4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian

4.6.1 Kekuatan Penelitian

Kekuatan yang dimiliki penelitian ini adalah kasus yang diteliti tentang kualitas KBIH dalam memberikan pelayanan dalam hal bimbingan ibadah haji baik materi haji maupun manasik kepada jamaah haji sehingga kepuasan jamaah haji dapat terpenuhi. Hal ini dikarenakan jarang peneliti yang meneliti tentang kualitas pelayanan KBIH terhadap kepuasan jamaah haji khususnya di Pendidikan Ekonomi.

4.6.2 Kelemahan Penelitian

Kelemahan penelitian ini hanya terbatas pada penelitian yang dilakukan per kecamatan dan tahun 2011 saja. Keterbatasan jumlah objek yang diteliti akan berdampak pada hasil yang kurang sempurna dan kurang menggambarkan pendapat seluruh responden. Salah satu indikator kepuasan yaitu pembelian ulang tidak diteliti dalam penelitian ini, dikarenakan dalam pelaksanaan ibadah haji pembelian ulang yang dilakukan jamaah haji tidak seperti pada jasa yang lain karena membutuhkan dana yang tidak sedikit dan kesiapan fisik serta mental jamaah haji. Pembelian ulang

ditunjukkan dengan menggunakan lagi jasa KBIH untuk melaksanakan haji lagi pada tahun berikutnya.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terbukti ada pengaruh kualitas pelayanan yang berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember tahun 2011. Kepuasan ini ditunjukkan dengan kesediaan jamaah haji untuk merekomendasikan kepada orang lain tentang keunggulan kualitas pelayanan KBIH Al Ghazaalie Jember. Variabel jaminan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Summersari Jember tahun 2011. Jaminan ini ditunjukkan dengan pihak KBIH membimbing dengan baik semua jamaahnya yaitu melalui pemberian materi ibadah haji, manasik haji, maupun doa-doa haji dan pihak KBIH memantau kesiapan materi haji yang sudah diberikan kepada jamaah haji serta kesiapan fisik jamaah haji.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan sesuai dengan kesimpulan, maka dapat penulis sarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Ghazaalie Jember. Oleh karena itu KBIH perlu mempertahankan bahkan lebih meningkatkan layanannya sebagai lembaga yang berperan dalam penyelenggaraan pembinaan bimbingan haji kepada masyarakat.
2. Variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan jamaah haji adalah jaminan. Oleh karena itu disarankan kepada KBIH hendaknya mempertahankan jaminan dengan cara memberikan bimbingan yang optimal kepada jamaahnya sehingga jamaah haji dapat memahami pelaksanaan ibadah haji yang

benar serta mempertahankan kepercayaan jamaah haji terhadap lembaga tersebut bahwa jamaah haji paham dengan materi haji yang disampaikan.

3. Variabel yang mempunyai pengaruh paling rendah yaitu empati terhadap kepuasan jamaah haji. Oleh karena itu disarankan kepada KBIH hendaknya semakin meningkatkan empati kepada jamaah hajinya dengan cara pimpinan maupun pembimbing lebih memberikan perhatian kepada jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, B. 2005. *Pemasaran Statetik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. 2000. *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Atmaja, L. 1997. *Memahami Statistika Bisnis (Buku 2)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: : Alfabeta.
- Julius, M. 2011. *Manajemen Perjalanan Haji Reguler*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Kotler, P dan Amstrong, G. 2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi 12 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Oemi, 1995. *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. Terjemahan oleh Purwoko. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.

Parasuraman, A. Valerie, 2001. *Delivering Quality Service*. Terjemahan oleh Sutanto. The Free Press, New York.

Rahmayanty, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Rangkuti, F. 2001. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Sugiyono. 2005. *Metode Peneliiian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sukidin dan Munir. 2005. *Metode Penelitian (Membimbing dan Mengantar Kesuksesan Anda Dalam Dunia Penelitian)*. Surabaya: Insan Cendekia.

Swastha dan Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFPE.

Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, F. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. 2001. *Mengenal E-Business*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: EKONISIA.

Internet

Sahib, M. I. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makassar Air Traffic Service Center Matsc Pt (Persero) Angkasa Pura I Makassar* [Serial Online].
<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1231?show=full>

Lampiran A

Matrik Penelitian

JUDUL	PERMASALAHAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI KBIH AL GHAZAALIE se KECAMATAN SUMBERSARI JEMBER TAHUN 2011	<p>1. Adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan jama'ah haji KBIH Al Ghazaalie se kecamatan sumbersari jember tahun 2011?</p> <p>a. Variabel kualitas pelayanan manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan jama'ah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari tahun 2011?</p>	<p>Variabel Bebas Kualitas Pelayanan (X)</p> <p>1. Kehandalan (X₁)</p> <p>2. Daya Tanggap (X₂)</p> <p>3. Jaminan (X₃)</p> <p>4. Empati (X₅)</p>	<p>1. Kemampuan pembimbing dalam memberikan materi</p> <p>2. Ketepatan karyawan memberikan pelayanan</p> <p>1. Pembimbing merespon dengan segera pertanyaan jama'ah</p> <p>2. Pimpinan KBIH menanggapi saran dari jama'ah</p> <p>3. Karyawan menanggapi komplain</p> <p>1. Jaminan jama'ah dibimbing dengan baik</p> <p>2. Jaminan dipantau kesiapan materi dan fisik oleh pihak KBIH</p> <p>1. Pimpinan dan pembimbing KBIH Al</p>	<p>a. Data primer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jama'ah haji KBIH Al Ghazaalie se kecamatan sumbersari tahun 2011 <p>b. Data sekunder</p> <ul style="list-style-type: none"> Dokumen dari KBIH Al Ghazaalie yang berhubungan dengan penelitian. 	<p>1. Metode penentuan daerah penelitian</p> <ul style="list-style-type: none"> Metode <i>purposive</i> yaitu menentukan daerah penelitian di KBIH Al Ghazaalie <p>2. Metode penentuan responden</p> <ul style="list-style-type: none"> Metode <i>random sampling</i> <p>3. Metode pengumpulan data</p> <ul style="list-style-type: none"> Metode angket Metode wawancara Metode dokumentasi Metode observasi <p>4. Metode Analisis data</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisis Inferensial : <ol style="list-style-type: none"> Uji regresi linier berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$ untuk menguji hipotesis diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan jama'ah haji 	<p>1. Diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan jasa KBIH (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan jama'ah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011</p> <p>2. Diduga ada pengaruh variabel yang lebih dominan terhadap kepuasan jama'ah haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011.</p>

JUDUL	PERMASALAHAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
		<p>5. Bukti fisik (X5)</p> <p>Variabel terikat (Y) Kepuasan pelanggan</p>	<p>Ghazaalie bertegur sapa kepada jamaah dan menanyakan tentang materi dan doa-doa</p> <p>2. KBIH menjalin komunikasi dengan jamaahnya</p> <p>1. Kelayakan kondisi ruangan bimbingan haji</p> <p>2. Kelayakan perlengkapan manasik haji</p> <p>3. Kondisi ruangan kantor</p> <p>1. Kesiapan merekomendasikan kepada orang lain tentang keunggulan kualitas pelayanan jasa yang dimiliki KBIH Al Ghazaalie.</p>		$= \frac{\quad}{1 - \quad - \quad - 1}$ <p>c. untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.</p> $= \text{---}$ <p>d. untuk mengetahui besar (%) pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat</p> <p>100%</p>	

JUDUL	PERMASALAHAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS

Lampiran B

TUNTUNAN PENELITIAN**1. TUNTUNAN OBSERVASI**

No	Data yang diperoleh	Sumber Data
1	Melihat dan mengamati langsung ke lapangan untuk mengetahui aktivitas kantor	Pihak lembaga memberikan pelayanan di KBIH Al Ghazaalie Jember
2	Pelayanan yang dilakukan pimpinan kepada jamaah haji	
3	Cara karyawan melayani calon jamaah haji	
4	Apa saja bentuk pelayanan di KBIH Al Ghazaalie	

2. TUNTUNAN ANGKET

No	Data yang diperoleh	Sumber Data
1	Mengetahui penilaian pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan KBIH	Jamaah haji KBIH Al Ghazaalie tahun 2011 di kecamatan sumbersari
2	Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di KBIH Al Ghazaalie Jember	Jamaah haji KBIH Al Ghazaalie tahun 2011 di kecamatan sumbersari

3. TUNTUNAN WAWANCARA

No	Data yang diperoleh	Sumber Data
1	Pelayanan bimbingan yang diberikan di KBIH Al Ghazaalie Jember	Pihak KBIH Al Ghazaalie Jember

2	Kendala yang biasa dihadapi lembaga	
3	Bentuk fasilitas seperti apa yang diberikan Al Ghazaalie	

4. TUNTUNAN DOKUMEN

No	Data yang diperoleh	Sumber Data
1	Data tentang jumlah jamaah haji KBIH Al Ghazaalie Jember tahun 2011	Dokumen KBIH Al Ghazaalie Jember

Lampiran C

Angket Penelitian

Kepada
Yth. Saudara/I
.....
di Tempat

Dengan hormat,

Dalam upaya menyelesaikan sudi strata satu pada FKIP di Universitas Jember, peneliti bermaksud untuk menyusun skripsi sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan jenjang S-1. Adapun judul skripsi yang akan peneliti susun adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie se Kecamatan Sumbersari Jember Tahun 2011.**

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti berharap kesediaan saudara/I untuk memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan pendapat dan keadaan yang sebenarnya, agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat.

Atas kesediaan dan perhatian saudara/I serta kerjasamanya yang baik, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Elok Ni'matun Kamilah

Peneliti

DAFTAR PERTANYAAN

I. Petunjuk Pengisian

Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini mohon Saudara/I jawab dengan sejujurnya dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Berilah tanda silang (X) pada alternatif jawaban (a, b, dan c) untuk pertanyaan pilihan ganda sesuai dengan pendapat saudara/I,

II. Syarat Responden

Adapun syarat-syarat yang dijadikan responden dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Responden adalah pengguna jasa KBIH Al Ghazaalie tahun 2011
2. Responden dalam wilayah kecamatan sumbersari

III. Data Umum Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki/perempuan (*coret yang tidak perlu*)

Umur :

Pekerjaan : a. PNS b. pegawai swasta c. wiraswasta
d. lainnya sebutkan.....

Alamat :

IV. Daftar Pertanyaan yang Diajukan

4.1 Berkaitan dengan Variabel Bebas

1. Kehandalan (X_1)

No	Pertanyaan dan pilihan Jawaban	Jawaban terpilih/skor
1	<p>Menurut saudara/i, bagaimana cara penyampaian materi yang diberikan pembimbing di KBIH Al Ghazaalie pada saat bimbingan haji?</p> <p>a. Bisa dipahami oleh seluruh jamaah haji, karena menggunakan bahasa Indonesia, Jawa, dan Madura yang mudah dimengerti jamaah</p> <p>b. Bisa dipahami oleh sebagian jamaah haji, karena menggunakan bahasa Indonesia dan Madura</p> <p>c. Kurang bisa dipahami oleh jamaah haji, karena menggunakan bahasa Madura saja</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">Diisi peneliti</p>
2	<p>Menurut saudara/i, bagaimana media yang digunakan pembimbing di KBIH Al Ghazaalie pada saat bimbingan haji?</p> <p>a. Menarik, karena media power point dan video yang ditampilkan tidak membosankan dan dapat dipahami</p> <p>b. Cukup menarik, karena media power point yang ditampilkan tidak membosankan</p> <p>c. Kurang menarik, karena media papan tulis yang ditampilkan membosankan dan tidak dapat dipahami</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">Diisi peneliti</p>
3	<p>Menurut saudara/i, bagaimana kelengkapan materi yang diberikan pembimbing di KBIH Al Ghazaalie pada saat bimbingan haji?</p> <p>a. Lengkap, karena pembimbing menjelaskan materi</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">Diisi peneliti</p>

	<p>tentang rukun dan wajib haji, doa-doa, manasik haji kepada jamaah</p> <p>b. Cukup lengkap, karena pembimbing menjelaskan materi tentang rukun dan wajib haji, manasik haji kepada jamaah</p> <p>c. Kurang lengkap, karena pembimbing menjelaskan materi tentang rukun dan wajib haji saja</p>	
4	<p>Bagaimana pelayanan karyawan KBIH Al Ghazaalie berkaitan dengan kepastian pemrosesan data calon jamaah haji sesuai dengan yang dijanjikan?</p> <p>a. Pelayanan yang diberikan tepat waktu dari yang dijanjikan awal</p> <p>b. Pelayanan yang diberikan ditunda sehari dari yang dijanjikan awal</p> <p>c. Pelayanan yang diberikan ditunda tiga hari dari yang dijanjikan awal</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi peneliti</p>
5	<p>Menurut penilaian saudara/I, bagaimana pelayanan karyawan KBIH Al Ghazaalie tentang pencatatan data jamaah haji?</p> <p>a. Akurat, karena seringkali melibatkan jamaah dalam mengecek kebenaran data jamaah haji</p> <p>b. Cukup akurat, karena kadang-kadang melibatkan jamaah dalam mengecek kebenaran data jamaah haji</p> <p>c. Kurang akurat, karena jarang melibatkan jamaah dalam mengecek kebenaran data jamaah haji</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi peneliti</p>

2. Daya Tanggap (X₂)

No	Pertanyaan dan pilihan Jawaban	Jawaban terpilih/skor
1	<p>Menurut saudara/I, bagaimana pembimbing di KBIH Al Ghazaalie Jember menanggapi keluhan dan pertanyaan tentang materi haji yang belum dimengerti?</p> <p>a. Segera menanggapi keluhan dan pertanyaan dengan memberikan penjelasan sesuai yang diharapkan</p> <p>b. Menanggapi keluhan dan pertanyaan dengan memberikan penjelasan yang tidak sesuai dengan harapan</p> <p>c. Menyuruh jamaah mencari sendiri jawaban di buku panduan</p>	<div data-bbox="1175 512 1367 604" style="border: 1px solid black; height: 44px; width: 118px;"></div> <p data-bbox="1183 642 1354 674">Diisi peneliti</p>
2	<p>Menurut saudara/I, bagaimana pimpinan KBIH Al Ghazaalie Jember dalam menerima saran dari jamaah?</p> <p>a. Pimpinan KBIH menyediakan kotak saran dan mendengarkan langsung saran jamaah</p> <p>b. Pimpinan KBIH mendengarkan langsung saran jamaah</p> <p>c. Pimpinan KBIH menyediakan kotak saran untuk jamaah</p>	<div data-bbox="1175 1026 1367 1119" style="border: 1px solid black; height: 44px; width: 118px;"></div> <p data-bbox="1183 1157 1354 1188">Diisi peneliti</p>
3	<p>Menurut saudara/I, bagaimana karyawan KBIH Al Ghazaalie Jember menangani komplain dari jamaah berkaitan dengan penyediaan kipas angin pada tempat bimbingan?</p> <p>a. Karyawan segera memenuhi permintaan dengan menyediakan kipas angin</p> <p>b. Karyawan masih akan menyampaikan komplain kepada pimpinan</p>	<div data-bbox="1175 1467 1367 1560" style="border: 1px solid black; height: 44px; width: 118px;"></div> <p data-bbox="1183 1598 1354 1629">Diisi peneliti</p>

	c. Karyawan mengabaikan komplain dari jamaah haji	
--	---	--

3. Jaminan (X₃)

No	Pertanyaan dan pilihan Jawaban	Jawaban terpilih/skor
1	<p>Bagaimana jaminan dari pembimbing haji tentang materi yang sudah diberikan misalnya urutan pelaksanaan rukun haji?</p> <p>a. Sangat baik, karena jamaah langsung paham dengan materi yang diberikan pembimbing pada saat ceramah</p> <p>b. Baik, karena jamaah paham dengan materi yang diberikan dengan membaca buku</p> <p>c. Kurang baik, karena jamaah haji belum paham dengan materi meskipun sudah dijelaskan dan membaca buku</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">Diisi peneliti</p>
2	<p>Bagaimana pihak Al Ghazaalie memantau kesiapan materi dan fisik saudara/I?</p> <p>a. Sangat baik, pihak lembaga langsung memantau kesiapan materi dan fisik jamaah melalui lisan dan telepon</p> <p>b. Baik, pihak lembaga langsung memantau kesiapan materi dan fisik jamaah melalui telepon</p> <p>c. Kurang baik, pihak lembaga tidak memantau kesiapan materi dan fisik jamaah</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">Diisi peneliti</p>

4. Empati (X₄)

No	Pertanyaan dan pilihan Jawaban	Jawaban terpilih/skor
1	<p>Selama waktu bimbingan, bagaimana perhatian yang ditunjukkan pembimbing KBIH Al Ghazaalie kepada saudara/I?</p> <p>a. Memperhatikan, karena sering bertanya kepada jamaah tentang materi dan doa yang sudah dipelajari</p> <p>b. Cukup memperhatikan, karena kadang bertanya kepada jamaah tentang materi dan doa yang sudah dipelajari</p> <p>c. Kurang memperhatikan, karena jarang bertanya kepada jamaah</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi peneliti</p>
2	<p>Bagaimana pihak KBIH Al Ghazaalie dalam menjalin komunikasi dengan saudara/I?</p> <p>a. Pihak KBIH Al Ghazaalie masih menjalin komunikasi dengan baik karena sering mengundang dalam pertemuan haji dan pengajian</p> <p>b. Pihak KBIH Al Ghazaalie kurang menjalin komunikasi dengan baik karena jarang mengundang dalam pertemuan haji</p> <p>c. Pihak KBIH Al Ghazaalie tidak menjalin komunikasi kepada jamaahnya</p>	

5. Bukti Fisik (X₅)

No	Pertanyaan dan pilihan Jawaban	Jawaban terpilih/skor
1	Menurut saudara/i, bagaimana ruang bimbingan KBIH Al Ghazaalie luas?	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div>

	<p>a. Luas, karena dapat menampung semua jamaah tanpa berdesak-desakan</p> <p>b. Cukup luas, karena dapat menampung jamaah dan berdesak-desakan</p> <p>c. Kurang luas, karena sebagian jamaah ada yang tidak dapat masuk</p>	<input type="text"/> Diisi peneliti
2	<p>Menurut saudara/i, bagaimana kondisi ruangan untuk bimbingan haji KBIH Al Ghazaalie membuat anda tidak bosan?</p> <p>a. Nyaman, karena kondisi ruangan bersih, rapi, dan cukup cahaya</p> <p>b. Cukup nyaman, karena kondisi ruangan bersih</p> <p>c. Kurang nyaman, karena kondisi ruangan kotor</p>	<input type="text"/> <input type="text"/> Diisi peneliti
3	<p>Menurut saudara/i, bagaimana kondisi perlengkapan praktek haji KBIH Al Ghazaalie misalnya miniatur ka'bah?</p> <p>a. Layak, karena perlengkapan praktek haji masih dapat dipakai dan tidak rusak</p> <p>b. Cukup layak, karena perlengkapan praktek haji masih dapat dipakai meskipun ada yang rusak sedikit</p> <p>c. Kurang layak, karena perlengkapan praktek haji sebagian rusak dan tidak layak pakai</p>	<input type="text"/> <input type="text"/> Diisi peneliti
4	<p>Menurut saudara/I, bagaimana kondisi ruang tamu di kantor KBIH Al Ghazaalie Jember membuat anda merasa nyaman menunggu selama pelayanan berlangsung?</p> <p>a. Nyaman, karena ruangan terasa tidak panas dan cukup cahaya</p>	<input type="text"/> <input type="text"/> Diisi peneliti

	<p>b. Cukup nyaman, karena ruangan terasa panas dan cukup cahaya</p> <p>c. Kurang nyaman, karena ruangan panas dan kurang cahaya</p>	
--	--	--

4.2 Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan dan pilihan Jawaban	Jawaban terpilih/skor
1	<p>Setelah menggunakan jasa KBIH Al Ghazaalie Jember, Bagaimana pendapat saudara/I terhadap pelayanan yang sudah diberikan?</p> <p>a. Sangat puas, karena pelayanan yang diberikan melebihi harapan jamaah</p> <p>b. Puas, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan jamaah</p> <p>c. Tidak puas, karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan jamaah</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi peneliti</p>
2	<p>Bagaimana kenyamanan yang diberikan pihak KBIH Al Ghazaalie kepada saudara/I saat menggunakan jasanya?</p> <p>a. Nyaman, karena pihak KBIH Al Ghazaalie mendengar dan memahami keinginan jamaah haji</p> <p>b. Cukup nyaman, karena pihak KBIH Al Ghazaalie kadang-kadang mendengar dan memahami keinginan jamaah haji</p> <p>b. Kurang nyaman, karena pihak KBIH Al Ghazaalie kurang mendengar dan memahami keinginan jamaah haji</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi peneliti</p>

3	<p>Seandainya saudara melaksanakan haji lagi, apakah saudara/I tetap menggunakan jasa KBIH Al Ghazaalie?</p> <p>a. Ya, tetap menggunakan</p> <p>b. Ragu-ragu menggunakan</p> <p>c. Tidak menggunakan</p>	<div data-bbox="1175 331 1367 424" style="border: 1px solid black; height: 44px; width: 118px;"></div> <p data-bbox="1183 459 1354 495">Diisi peneliti</p>
4	<p>Bagaimana saudara/I menginformasikan jasa KBIH ini kepada pihak lain?</p> <p>a. Saya berusaha segera menginformasikan kepada keluarga dan teman-teman</p> <p>b. Saya menunda menginformasikan kepada keluarga dan teman-teman</p> <p>c. Saya tidak menginformasikan kepada keluarga dan teman-teman</p>	<div data-bbox="1175 707 1367 800" style="border: 1px solid black; height: 44px; width: 118px;"></div> <p data-bbox="1183 835 1354 871">Diisi peneliti</p>

Lampiran D

TUNTUNAN WAWANCARA

I. WAWANCARA DITUJUKAN KEPADA JAMAAH HAJI

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain :

1. Menurut anda, pelayanan yang seperti apa dari KBIH Al Ghazaalie Jember yang membuat anda merasa telah memilih jasa bimbingan haji yang tepat?
2. Menurut anda, apakah fasilitas fisik KBIH Al Ghazaalie Jember sudah terpenuhi dengan baik (ruang bimbingan yang layak dan kelengkapan untuk manasik haji)?
3. Menurut anda, bagaimana proses pemberian materi pada saat bimbingan yang diberikan oleh pihak KBIH Al Ghazaalie?
4. Apakah anda merasa nyaman dalam menggunakan jasa lembaga ini?

II. WAWANCARA DITUJUKAN KEPADA PIHAK KBIH AL GHAZAALIE JEMBER

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang telah anda berikan kepada pelanggan?
2. Apakah pada tahun 2011 ini pihak lembaga mampu menangani kendala yang muncul dalam bimbingan haji?
3. Selain dari segi pelayanan, fasilitas apa yang diberikan oleh KBIH Al Ghazaalie pada saat bimbingan manasik kepada jamaah haji?
4. Setiap tahun jamaah lembaga ini bertambah, apakah anda melakukan promosi besar untuk memperkenalkan lembaga ini kepada masyarakat?
5. Apakah anda melakukan saran yang diajukan oleh jamaah haji?

Lampiran E

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

I. Jawaban dari Jamaah Haji

1. Di KBIH Al Ghazaalie Jember ini saya mendapat kemudahan dalam memahami materi bimbingan dari para pembimbingnya dan pelayanan doa-doa yang diberikan Kyai Nashihin sebagai pemilik sekaligus pembimbing.
2. Fasilitas KBIH Al Ghazaalie Jember sangat baik. Ruang auditorium untuk bimbingan yang luas, yang dilengkapi dengan beberapa kipas angin yang melekat di dinding, perlengkapan manasik haji yang berupa miniature ka'bah, lempar jumroh, dan mas'a, serta halaman luas yang digunakan untuk kegiatan manasik haji.
3. Dalam kegiatan bimbingan, pembimbing menjelaskan menggunakan LCD, pembimbing menjelaskan dengan 3 bahasa yaitu Jawa, Madura, dan Indonesia. Apabila jamaah haji yang bertanya akan segera ditanggapi oleh pembimbing.
4. Ya karena saya menggunakan jasa lembaga ini karena banyak yang merekomendasikan lembaga ini kepada saya serta sikap sopan yang ditunjukkan pemilik, pembimbing maupun karyawan membuat saya merasa nyaman.

II. Jawaban dari Pemilik KBIH Al Ghazaalie Jember

1. Menurut saya, pihak lembaga sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji. Mulai dari penambahan pembimbing yang berkompeten dalam pelaksanaan haji serta penyediaan fasilitas untuk manasik haji supaya jamaah haji memiliki gambaran langsung tentang pelaksanaan haji, bukan hanya menonton video pelaksanaan haji saja.

2. Sebenarnya kendala kami pada tahun 2011 kendala kami yaitu jamaah haji yang melebihi kuota seharusnya. Jadi pihak lembaga menambah jumlah pembimbing yang awalnya 10 menjadi 12. Pembimbing tambahan hanya sementara, bukan pembimbing tetap.
3. Pihak KBIH menyediakan auditorium untuk bimbingan, miniature ka'bah, lempar jumroh, dan mas'a. Kami menyediakan semua itu supaya jamaah haji paham dengan tata cara pelaksanaan haji. Karena tugas kami memberikan pelayanan bimbingan kepada mereka.
4. Kami tidak melakukan promosi untuk memperkenalkan lembaga ini. Semua itu datang dari keinginan jamaah haji yang memang ingin memilih kami untuk membimbing mereka. Jamaah haji rata-rata menggunakan jasa lembaga ini karena mendapat rekomendasi dari teman-teman mereka.
5. Saya melakukan saran yang jamaah haji berikan yaitu tidak menerima jamaah haji lebih dari 500 orang seperti yang terjadi pada tahun 2011.

Lampiran F

Hasil Penilaian Angket Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y)

No	Kehandalan (X ₁)					Daya Tanggap (X ₂)			Jaminan (X ₃)		Empati (X ₄)		Bukti Fisik (X ₅)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2
4	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2
5	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
6	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	3	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
9	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
11	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
12	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
13	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3
14	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
16	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
17	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
18	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
19	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2
21	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3

50	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2
51	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
52	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
53	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3
54	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
55	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
56	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
57	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
58	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
60	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3

Lampiran G

Rekapitulasi Hasil Angket

No	Kehandalan (X ₁)	Daya Tanggap (X ₂)	Jaminan (X ₃)	Empati (X ₄)	Bukti Fisik (X ₅)	Kepuasan Pelanggan (Y)
1	11	8	6	5	12	10
2	12	9	3	6	9	11
3	8	6	4	4	9	8
4	8	9	4	4	10	8
5	9	9	6	5	9	9
6	12	6	5	6	6	11
7	15	9	5	6	9	12
8	15	9	6	6	9	12
9	12	7	6	6	12	11
10	12	9	6	6	9	11
11	12	8	6	4	9	11
12	8	5	4	4	10	8
13	9	6	4	4	9	8
14	11	7	5	3	9	10
15	15	9	6	6	10	12
16	12	8	6	6	12	11
17	6	4	3	4	8	7
18	11	7	6	4	10	10
19	7	5	3	6	10	7
20	9	6	4	4	9	8
21	13	6	4	6	10	9
22	12	8	6	6	12	11
23	12	8	6	6	12	11
24	12	6	4	4	8	9
25	12	6	5	6	8	9
26	9	6	4	5	9	8
27	14	8	6	6	12	11
28	12	6	5	5	8	9
29	9	6	5	5	8	9
30	9	6	5	6	8	9
31	14	8	6	5	12	11
32	12	6	5	5	10	9
33	11	8	6	5	12	11
34	15	6	4	5	9	8
35	10	7	5	5	8	9

36	13	8	6	6	12	11
37	12	6	4	6	9	8
38	9	7	4	6	8	9
39	11	7	4	5	8	9
40	14	7	5	5	11	10
41	15	5	6	6	12	11
42	6	7	4	4	9	8
43	12	8	4	6	12	11
44	14	7	6	6	12	11
45	9	7	6	6	12	11
46	10	9	6	6	12	11
47	10	7	4	6	12	11
48	9	7	6	6	12	11
49	10	7	6	6	12	11
50	9	9	6	5	9	9
51	11	9	5	6	12	11
52	10	9	6	6	12	11
53	13	8	4	6	8	9
54	8	9	6	5	12	11
55	14	9	5	6	9	10
56	12	6	6	6	10	10
57	14	8	6	6	10	10
58	12	7	6	6	12	12
59	9	7	5	6	12	11
60	11	7	6	5	12	11
Σ	667	434	306	322	607	596

Lampiran H

**Daftar Nama Responden Jamaah Haji KBIH Al Ghazaalie se kecamatan
Sumbersari Jember Tahun 2011**

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Alamat
1	Herman Sugianto	P	41	PNS	Jln. Piere Tendean 106
2	Fu'ad Mubarak	P	48	PNS	Jln. MT Haryono 17
3	Ita Fajar	W	38	Wiraswasta	Jln. Piere Tendean 106
4	Ani Sumarmi	W	42	Wiraswasta	Jln. MT Haryono 17
5	Abd. Satar	P	54	Wiraswasta	Jln. Yos Sudarso 73
6	Ummi Kulsum	W	49	Wiraswasta	Jln. Yos Sudarso 73
7	Kusyani	W	56	Wiraswasta	Jln. Yos Sudarso 106
8	Widyono Hadi	P	49	PNS	Jln. Letjen Suprpto 4 Garuda 3
9	Umi Kustantinah	W	43	Pegawai Swasta	Jln. Letjen Suprpto 4 Garuda 3
10	Zainuri	P	44	Wiraswasta	Jln. Letjen Panjaitan 56
11	Gatot Soekatmo	P	57	PNS	Jln. Letjen Suprpto 2/62
12	Tjahjaningsih	W	56	PNS	Jln. Letjen Suprpto 2/62
13	Djamik Afandi	P	58	Pegawai Swasta	Jln. Letjen Suprpto 1a/06
14	Mutmainah	W	55	Wiraswasta	Jln. Letjen Suprpto 1a/60
15	Elok Mashullah	W	34	PNS	Jln. Letjen Suprpto 6 no 120
16	Sunyoto	P	55	Pegawai Swasta	Jln. Karimata Bukit Permai 16
17	Ismail	P	65	Wiraswasta	Jln. Yos Sudarso 9
18	Kema Dianto	P	57	Pegawai Swasta	Jln. Sriwijaya 1a/2 Klancing
19	Ahmad Mudi	P	47	Wiraswasta	Jln. Sriwijaya 1a/2 Klancing
20	Harnanik	W	57	Pegawai Swasta	Jln. Sriwijaya 1a/2 Klancing
21	Dewi Khalimatus	W	57	PNS	Jln. Sriwijaya ii no 018
22	Suparno	P	69	PNS	Jln. Sriwijaya ii no 018

23	Keniek Sukati	W	60	Pegawai Swasta	Jln. Sriwijaya Jember Permai iii/h12
24	Siti Halfatul	W	36	Pegawai Swasta	Jln. Sriwijaya gg.28/6
25	Sriyati Ulfaniyah	W	41	Wiraswasta	Jln. Sriwijaya 28/06
26	Suyitno	P	51	PNS	Jln. Sriwijaya 54
27	Yusi Isvandiati	W	42	Pegawai Swasta	Jln. Sriwijaya 54
28	Kholik	P	44	Wiraswasta	Jln. Sri Tanjung Kaliwining
29	Supiyana	W	35	Wiraswasta	Jln. Sri Tanjung Kaliwining
30	Tori	P	64	Wiraswasta	Jln. Tidar gg Delta
31	Surakmi	W	60	Wiraswasta	Jln. Tidar gg Delta
32	Amir Ma'ruf	P	44	Pegawai Swasta	Jln. Sriwijaya gg. 24 no. 19
33	Anik Subariah	W	40	PNS	Jln. Sriwijaya gg. 24 no. 19
34	Musyarofah	W	66	Wiraswasta	Jln. Sriwijaya gg 26
35	Sjahrul	P	58	Pegawai Swasta	Jln. Mojopahit 19
36	Yayuk Ningwati	W	46	Wiraswasta	Jln. Mojopahit 19
37	Anwari	P	37	PNS	Jln. Yos Sudarso
38	Zuhriyah	W	33	Wiraswasta	Jln. Yos Sudarso
39	Udiyah	W	51	PNS	Jln. K. Piere Tendean gg 6/41
40	Irawan Budianto	P	33	Pegawai Swasta	Jln. Sritanjung krajan
41	Dian Rovita	W	33	Wiraswasta	Jln. Sritanjung krajan
42	Nurul Laili	W	52	Wiraswasta	Jln. Sritanjung 10
43	Dwi Puspita	W	29	Pegawai Swasta	Jln. Kenanga xii/102
44	Ponijan	P	44	PNS	Jln. Tidar gg Tenesan 23
45	Sri Rahaju	W	45	PNS	Jln. Tidar gg Tenesan 23
46	Talip	P	89	Pensiunan	Asrama Secaba gg tenesan 23
47	Sapari Rasyid	P	57	PNS	Jln. Letjen Suprpto 168
48	Nur Aini	W	57	PNS	Jln. Letjen Suprpto 168
49	Lilik Rusmiati	W	54	Wiraswasta	Jln. Letjen Suprpto

50	Sutik	W	63	Wiraswasta	Lingk. Pelindu rt 01 rw 02
51	Rofi'i	P	59	PNS	Jln. Kaliurang 35
52	Niba	W	54	Wiraswasta	Jln. Kaliurang 35
53	Moh. Ilyas	P	66	Pensiunan	Jln. Sritanjung 16
54	Sjahri	P	62	Wiraswasta	Jln. Letjen S. Parman IV/19
55	Muklifah	W	50	PNS	Jln. Letjen S. Parman IV/19
56	Sukotjo	P	59	Wiraswasta	Jln. Letjen S. Parman 82
57	Harijanti	W	52	Wiraswasta	Jln. Letjen S. Parman 82
58	Ahmadi	P	48	PNS	Jln. Sritanjung 17
59	Nurhayati	W	52	PNS	Jln. Sritanjung 17
60	Edy Sutrisno	P	48	PNS	Jln. Panjaitan Gg Panorama 143

Lampiran I

Frequency Table**x1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	11.7	11.7	11.7
	2.00	33	55.0	55.0	66.7
	3.00	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	10.0	10.0	10.0
	2.00	28	46.7	46.7	56.7
	3.00	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	7	11.7	11.7	11.7
	2.00	28	46.7	46.7	58.3
	3.00	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	13	21.7	21.7	21.7
	2.00	26	43.3	43.3	65.0
	3.00	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	11	18.3	18.3	18.3
	2.00	30	50.0	50.0	68.3
	3.00	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	2.00	29	48.3	48.3	50.0
	3.00	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.3	3.3	3.3
	2.00	34	56.7	56.7	60.0
	3.00	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	6.7	6.7	6.7
	2.00	29	48.3	48.3	55.0
	3.00	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.3	3.3	3.3
	2.00	27	45.0	45.0	48.3
	3.00	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.3	3.3	3.3
	2.00	19	31.7	31.7	35.0
	3.00	39	65.0	65.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	2.00	22	36.7	36.7	38.3
	3.00	37	61.7	61.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	14	23.3	23.3	23.3
	3.00	46	76.7	76.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.3	3.3	3.3

	2.00	30	50.0	50.0	53.3
	3.00	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	32	53.3	53.3	53.3
	3.00	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	24	40.0	40.0	40.0
	3.00	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	2.00	21	35.0	35.0	36.7
	3.00	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	25	41.7	41.7	41.7
	3.00	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	17	28.3	28.3	28.3
	2.00	37	61.7	61.7	90.0
	3.00	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	2.00	11	18.3	18.3	20.0
	3.00	48	80.0	80.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	15	25.0	25.0	25.0
	3.00	45	75.0	75.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Correlations

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.350**	.241	.399**	.275*	.662**
	Sig. (2-tailed)		.006	.064	.002	.034	.000
	N	60	60	60	60	60	60
x1.2	Pearson Correlation	.350**	1	.462**	.289*	.308*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.025	.017	.000
	N	60	60	60	60	60	60
x1.3	Pearson Correlation	.241	.462**	1	.324*	.238	.668**

	Sig. (2-tailed)	.064	.000		.011	.067	.000
	N	60	60	60	60	60	60
x1.4	Pearson Correlation	.399**	.289*	.324*	1	.289*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.002	.025	.011		.025	.000
	N	60	60	60	60	60	60
x1.5	Pearson Correlation	.275*	.308*	.238	.289*	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.034	.017	.067	.025		.000
	N	60	60	60	60	60	60
x1	Pearson Correlation	.662**	.705**	.668**	.701**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	8.9000	3.753	.455	.648
x1.2	8.7833	3.596	.509	.625
x1.3	8.8167	3.678	.451	.649
x1.4	8.9833	3.440	.466	.643
x1.5	8.9833	3.745	.389	.675

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.365**	.355**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.004	.005	.000
	N	60	60	60	60
x2.2	Pearson Correlation	.365**	1	.329*	.741**
	Sig. (2-tailed)	.004		.010	.000
	N	60	60	60	60
x2.3	Pearson Correlation	.355**	.329*	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.005	.010		.000
	N	60	60	60	60
x2	Pearson Correlation	.746**	.741**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	4.7500	.903	.441	.493
x2.2	4.8667	.897	.420	.520
x2.3	4.8500	.808	.414	.534

Correlations

Correlations

		x3.1	x3.2	x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.491**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
x3.2	Pearson Correlation	.491**	1	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
x3	Pearson Correlation	.866**	.860**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	2.6167	.308	.491	a
x3.2	2.4833	.322	.491	a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Correlations**Correlations**

		x4.1	x4.2	x4
x4.1	Pearson Correlation	1	.482**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
x4.2	Pearson Correlation	.482**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
x4	Pearson Correlation	.891**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	2.7667	.182	.482	a
x4.2	2.6000	.278	.482	a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Correlations**Correlations**

		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5
x5.1	Pearson Correlation	1	.769**	.451**	.572**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
x5.2	Pearson Correlation	.769**	1	.491**	.433**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
x5.3	Pearson Correlation	.451**	.491**	1	.380**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.000
	N	60	60	60	60	60
x5.4	Pearson Correlation	.572**	.433**	.380**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003		.000
	N	60	60	60	60	60
x5	Pearson Correlation	.883**	.843**	.716**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	7.6833	1.440	.758	.697
x5.2	7.6500	1.621	.709	.727
x5.3	7.5167	1.847	.515	.814
x5.4	7.5000	1.746	.551	.800

Correlations

Correlations

		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y
y1.1	Pearson Correlation	1	.367**	.194	.449**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.004	.138	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
y1.2	Pearson Correlation	.367**	1	.101	.407**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.004		.442	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
y1.3	Pearson Correlation	.194	.101	1	.149	.501**

	Sig. (2-tailed)	.138	.442		.254	.000
	N	60	60	60	60	60
y1.4	Pearson Correlation	.449**	.407**	.149	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.254		.000
	N	60	60	60	60	60
y	Pearson Correlation	.740**	.742**	.501**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.603	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1.1	7.3500	1.079	.484	.453
y1.2	8.1167	.986	.409	.520
y1.3	7.1500	1.418	.186	.660
y1.4	7.1833	1.169	.494	.462

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	9.9333	1.35129	60
Kehandalan	11.1167	2.30027	60
Daya Tanggap	7.2333	1.28045	60
Jaminan	5.1000	.96901	60
Empati	5.3667	.82270	60
Bukti Fisik	10.1167	1.66816	60

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.531	.587	.704
	Kehandalan	.531	1.000	.273	.360
	Daya Tanggap	.587	.273	1.000	.459
	Jaminan	.704	.360	.459	1.000
	Empati	.525	.416	.271	.293
	Bukti Fisik	.567	.120	.297	.517
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.000	.000	.000
	Kehandalan	.000	.	.018	.002
	Daya Tanggap	.000	.018	.	.000
	Jaminan	.000	.002	.000	.
	Empati	.000	.000	.018	.011
	Bukti Fisik	.000	.180	.011	.000
N	Kepuasan Pelanggan	60	60	60	60
	Kehandalan	60	60	60	60
	Daya Tanggap	60	60	60	60
	Jaminan	60	60	60	60
	Empati	60	60	60	60
	Bukti Fisik	60	60	60	60

Correlations

		Empati	Bukti Fisik
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	.525	.567
	Kehandalan	.416	.120

	Daya Tanggap	.271	.297
	Jaminan	.293	.517
	Empati	1.000	.326
	Bukti Fisik	.326	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.000	.000
	Kehandalan	.000	.180
	Daya Tanggap	.018	.011
	Jaminan	.011	.000
	Empati	.	.005
	Bukti Fisik	.005	.
N	Kepuasan Pelanggan	60	60
	Kehandalan	60	60
	Daya Tanggap	60	60
	Jaminan	60	60
	Empati	60	60
	Bukti Fisik	60	60

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.858 ^a	.736	.711	.72593	.736	30.088	5

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	54	.000	1.865

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.277	5	15.855	30.088	.000 ^a
	Residual	28.456	54	.527		
	Total	107.733	59			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.566	.814		.695	.490
	Kehandalan	.141	.048	.240	2.950	.005
	Daya Tanggap	.266	.085	.252	3.144	.003
	Jaminan	.455	.128	.326	3.551	.001
	Empati	.303	.133	.185	2.273	.027
	Bukti Fisik	.190	.069	.235	2.761	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Kehandalan	.531	.373	.206	.737	1.357
	Daya Tanggap	.587	.393	.220	.761	1.314
	Jaminan	.704	.435	.248	.579	1.728
	Empati	.525	.296	.159	.741	1.350
	Bukti Fisik	.567	.352	.193	.676	1.478

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kehandalan	Daya Tanggap
1	1	5.906	1.000	.00	.00	.00
	2	.032	13.562	.00	.61	.03
	3	.022	16.547	.06	.05	.24
	4	.020	17.379	.03	.06	.59
	5	.011	22.855	.14	.20	.00
	6	.010	24.631	.76	.08	.14

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Variance Proportions		
		Jaminan	Empati	Bukti Fisik
1	1	.00	.00	.00
	2	.04	.01	.12
	3	.23	.23	.07
	4	.27	.02	.10
	5	.26	.70	.27
	6	.19	.04	.43

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

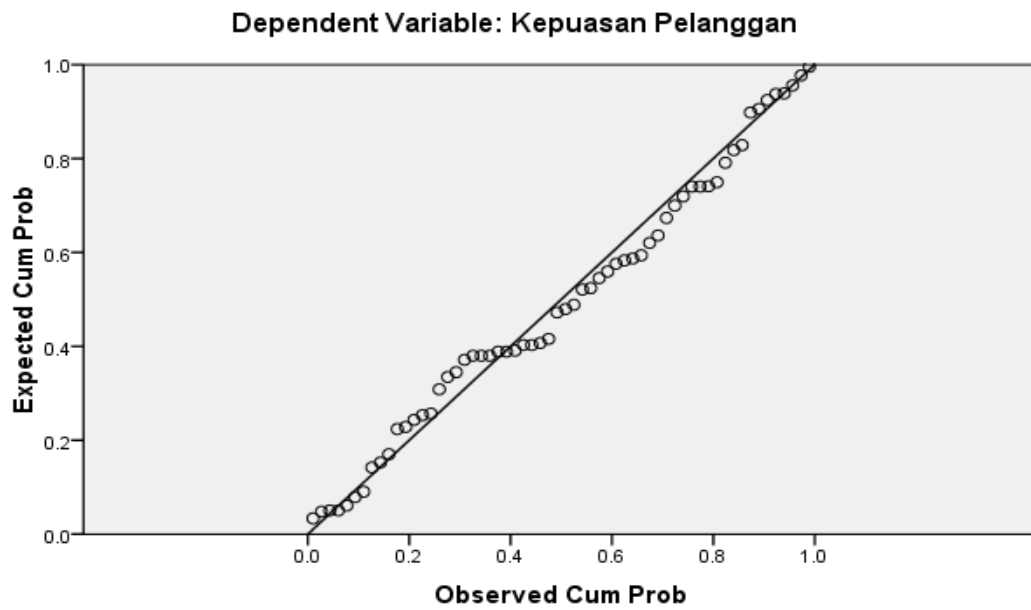
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.5778	11.5311	9.9333	1.15917	60

Std. Predicted Value	-2.895	1.378	.000	1.000	60
Standard Error of Predicted Value	.151	.358	.224	.051	60
Adjusted Predicted Value	6.4855	11.5365	9.9220	1.16774	60
Residual	-1.32922	1.90627	.00000	.69448	60
Std. Residual	-1.831	2.626	.000	.957	60
Stud. Residual	-1.986	2.951	.007	1.031	60
Deleted Residual	-1.56405	2.40736	.01129	.80925	60
Stud. Deleted Residual	-2.044	3.192	.011	1.057	60
Mahal. Distance	1.579	13.343	4.917	2.760	60
Cook's Distance	.000	.382	.029	.065	60
Centered Leverage Value	.027	.226	.083	.047	60

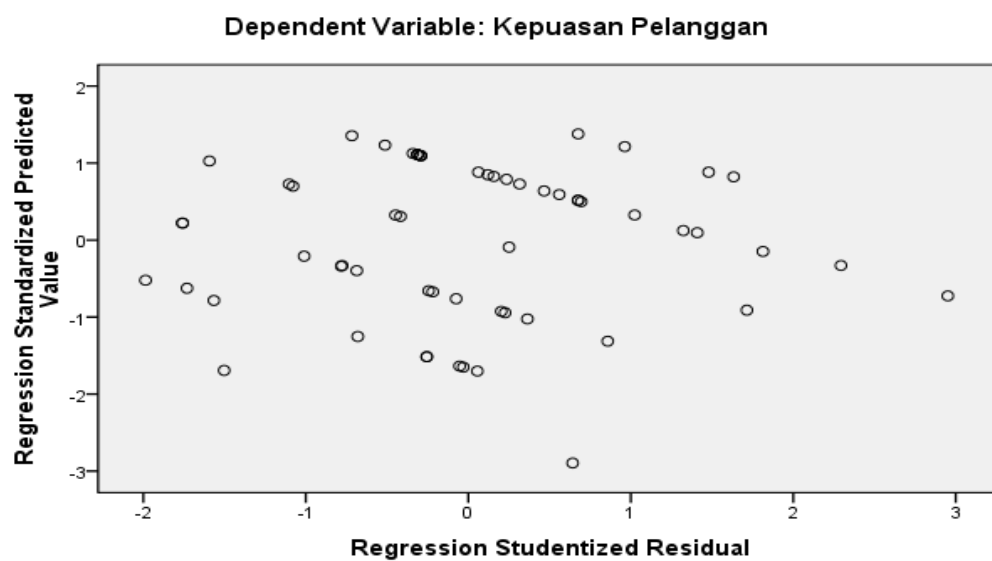
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran J

TABEL
Nilai-Nilai Kritis F
Untuk Tingkat Kepercayaan 95%, Alpha = 0,05

df2	df1				
	1	2	3	4	5
1	161.5	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71
21	4.33	3.47	3.07	2.84	2.69
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53
31	4.16	3.31	2.91	2.68	2.52

32	4.15	3.30	2.90	2.67	2.51
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50
34	4.13	3.27	2.88	2.65	2.49
35	4.12	3.26	2.87	2.64	2.48
36	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.10	3.25	2.85	2.62	2.46
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46
40	4.09	3.23	2.84	2.61	2.45
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.303	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.023	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346

71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.09	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

Lampiran K

TABEL
Nilai-Nilai Kritis t

df	Taraf Signifikansi				
	1%	5%	10%	15%	20%
1	63.99	12.71	6.314	4.165	3.078
2	9.925	4.303	2.92	2.282	1.886
3	5.841	3.182	2.353	1.924	1.638
4	4.604	2.776	2.132	1.778	1.533
5	4.032	2.571	2.015	1.699	1.476
6	3.707	2.447	1.943	1.65	1.44
7	3.499	2.365	1.895	1.617	1.415
8	3.355	2.306	1.86	1.592	1.397
9	3.25	2.262	1.833	1.574	1.383
10	3.169	2.228	1.812	1.559	1.372
11	3.106	2.201	1.796	1.548	1.363
12	3.055	2.179	1.782	1.538	1.356
13	3.012	2.16	1.771	1.53	1.35
14	2.977	2.145	1.761	1.523	1.345
15	2.947	2.131	1.753	1.517	1.341
16	2.921	2.12	1.746	1.512	1.337
17	2.898	2.11	1.74	1.508	1.333
18	2.878	2.101	1.734	1.504	1.33
19	2.861	2.093	1.729	1.5	1.328
20	2.845	2.086	1.725	1.497	1.325
21	2.831	2.08	1.721	1.494	1.323
22	2.819	2.074	1.717	1.492	1.321
23	2.807	2.069	1.714	1.489	1.319
24	2.797	2.064	1.711	1.487	1.318
25	2.787	2.06	1.708	1.485	1.316
26	2.779	2.056	1.706	1.483	1.315
27	2.771	2.052	1.703	1.482	1.314
28	2.763	2.048	1.701	1.48	1.313
29	2.756	2.045	1.699	1.479	1.311

30	2.75	2.042	1.697	1.477	1.31
31	2.744	2.04	1.696	1.476	1.309
32	2.738	2.037	1.694	1.475	1.309
33	2.733	2.035	1.692	1.474	1.308
34	2.728	2.032	1.691	1.473	1.307
35	2.724	2.03	1.69	1.472	1.306
36	2.719	2.028	1.688	1.471	1.306
37	2.715	2.026	1.687	1.47	1.305
38	2.712	2.024	1.686	1.469	1.304
39	2.708	2.023	1.685	1.468	1.304
40	2.704	2.021	1.684	1.468	1.304
41	2.701	2.02	1.683	1.467	1.303
42	2.698	2.018	1.682	1.466	1.302
43	2.695	2.017	1.681	1.466	1.302
44	2.692	2.015	1.68	1.465	1.301
45	2.69	2.014	1.679	1.465	1.301
46	2.687	2.013	1.679	1.464	1.3
47	2.685	2.012	1.678	1.463	1.3
48	2.682	2.011	1.677	1.463	1.299
49	2.68	2.01	1.677	1.462	1.299
50	2.678	2.009	1.676	1.462	1.299
51	2.676	2.008	1.675	1.462	1.298
52	2.674	2.007	1.675	1.461	1.298
53	2.672	2.006	1.674	1.461	1.298
54	2.67	2.005	1.674	1.46	1.297
55	2.668	2.004	1.673	1.46	1.297
56	2.667	2.003	1.673	1.46	1.297
57	2.665	2.002	1.672	1.459	1.297
58	2.663	2.002	1.672	1.459	1.296
59	2.662	2.001	1.671	1.459	1.296
60	2.66	2	1.671	1.458	1.296
61	2.659	2	1.67	1.458	1.296
62	2.657	1.999	1.67	1.458	1.295
63	2.656	1.998	1.669	1.457	1.295
64	2.655	1.998	1.669	1.457	1.295
65	2.654	1.997	1.669	1.457	1.295

66	2.652	1.997	1.668	1.456	1.295
67	2.651	1.996	1.668	1.456	1.294
68	2.65	1.995	1.668	1.456	1.294
69	2.649	1.995	1.667	1.456	1.294
70	2.648	1.994	1.667	1.456	1.294
71	2.647	1.994	1.667	1.455	1.294
72	2.646	1.993	1.666	1.455	1.293
73	2.645	1.993	1.666	1.455	1.293
74	2.644	1.993	1.666	1.455	1.293
75	2.643	1.992	1.665	1.454	1.293
76	2.642	1.992	1.665	1.454	1.293
77	2.641	1.991	1.665	1.454	1.293
78	2.64	1.991	1.665	1.454	1.292
79	2.64	1.99	1.664	1.454	1.292
80	2.639	1.99	1.664	1.453	1.292
81	2.638	1.99	1.664	1.453	1.292
82	2.637	1.989	1.664	1.453	1.292
83	2.636	1.989	1.663	1.453	1.292
84	2.636	1.989	1.663	1.453	1.292
85	2.635	1.988	1.663	1.453	1.292
86	2.634	1.988	1.663	1.453	1.291
87	2.634	1.988	1.663	1.452	1.291
88	2.633	1.987	1.662	1.452	1.291
89	2.632	1.987	1.662	1.452	1.291
90	2.632	1.987	1.662	1.452	1.291
91	2.631	1.986	1.662	1.452	1.291
92	2.63	1.986	1.662	1.452	1.291
93	2.63	1.986	1.661	1.452	1.291
94	2.629	1.986	1.661	1.451	1.291
95	2.629	1.985	1.661	1.451	1.291
96	2.628	1.985	1.661	1.451	1.29
97	2.627	1.985	1.661	1.451	1.29
98	2.627	1.984	1.661	1.451	1.29
99	2.626	1.984	1.66	1.451	1.29
100	2.626	1.984	1.66	1.451	1.29

Lampiran L

**SUSUNAN PENGURUS
KBIH AL GHAZAALIE JEMBER**

Jabatan	No	Nama
Penasehat	1	Habib Agil Al Athas
	2	KH. Chotib Umar
	3	KH. Muhyiddin Abdus Somad
	4	KHR. Moch. Cholil As'ad
Ketua Umum	:	Drs. KH. Ach. Nashihin AR
Ketua I	:	Drs. Moch. Zainal Arifin
Ketua II	:	Drs. H. Sujito Moch. Sofyan, PhD
Ketua III	:	H. Moch. Sareh
Sekretaris I	:	Drs. H. Fuad Mubarak
Sekretaris II	:	Moch. Anwari, S.Pd
Sekretaris III	:	Ach. Helmi Firdaus, S.Pd
Bendahara I	:	Hj. Suwarga Djaya Rahayu
Bendahara I	:	Dra. Hj. Endang S. Ainun Masfufah
Bendahara I	:	H. Moch. Atmari
BIDANG MANASIK		
Koordinator		H. Ach. Fauzi, S.Pd
Wakil		H. Ach. Akbar Adi Suwarno
Anggota	1	Drs. H. Saleh Abdullah
	2	H. Sutrisno

	3	Drs. H. Moch. Mishadjir
	4	Dra. Hj. Endang Purwanti
	5	Hj. Umi Washilatur Rachmah
	6	Dra. Hj. Za'imatus Nadajh, MM
BIDANG PUBLIKASI		
Koordinator		Drs. H. Moch. Agus Lutfi, M. Si
Wakil		Drs. H. Ichwan Azis
Anggota	1	Drs. H. Moch. Satib, M. Si
	2	H. Ach. Muthar, SH
	3	H. Moch. Ali Santoso
	4	H. Kosim
	5	Drs. H. M. Iif Ardi
BIDANG PEMBERANGKATAN dan PEMULANGAN		
Koordinator		H. Moch. Ibrahim Suprpto
Wakil		H. Moch. Machidin Hidayatullah
Anggota	1	H. Ach. Hisyam
	2	H. Hendro Trilaksono
	3	H. Moch. Bambang Sudarmaji
	4	H. Muchammad, S.Pd
	5	H. Sunarko
	6	H. Hari Winarto
BIDANG PERLENGKAPAN		
Koordinator		H. Arsun Erhamni
Wakil		Drs. H. M. Kamto

Anggota	1	H. Moch. Hoirus Soleh
	2	H. Moch. Saiful Bahri
	3	H. Ach. Hoiri
	4	H. Subekti
	5	H. Moch. Sukar
	6	H. Nyoto Wahyudi
	7	H. Ach. Mursyid
	8	Drs. H. Suud Sudarsono
	9	H. Herman Sugiharto

Lampiran M

JADWAL PELATIHAN MANASIK HAJI
KBIH AL GHAZAALIE
TAHUN 2011

Hari/Tanggal	Waktu	Materi	Tutor
Ahad 13 Feb 2011	08.15 - 09.00	Doa bersama	Panitia
	09.00 - 10.00	Pembukaan Pelatihan Manasik	Panitia
	10.00 - 11.15	Manasik (kebijakan pemerintah tentang perhajian)	Kasi Haji Kemenag Jember
	11.15 - 12.00	Ishoma	Panitia
	12.00 - 13.00	Pendaftaran ulang CJH	Panitia
Ahad 27 Mar 2011	08.15 - 09.00	Manajemen haji	Prof. HM. Umar Maryono
	09.00 - 11.00	Ziarah haji	Drs. Ikhwan S. Azis, MA
	11.00 - 12.00	Ishoma	Panitia
	12.00 - 13.00	Manasik dan sholat	Drs. KH. Ach. Nashihin AR
Ahad 3 Apr 2011	08.00 - 09.30	Manasik dan peradaban arab	Drs. Ikhwan S. Azis, MA
	09.30 - 11.00	Kesehatan haji	Dokter Puskesmas
	11.00 - 12.00	Ishoma	Panitia
	12.00 - 13.30	Manasik haji	Drs. KH. Ach. Nashihin AR
Ahad 10 Apr 2011	08.00 - 09.30	Manasik haji dan sholat	Drs. KH. Ach. Nashihin AR
	09.30 - 11.00	Kewanitaan (wanita)	Ny. Hj. Faiqotul Himmah
	09.30 - 11.00	Petunjuk berihram (bagi pria)	Panitia
	11.00 - 12.00	Ishoma	Panitia
	12.00 - 13.30	Manasik haji dan sholat	Drs. KH. Ach. Nashihin AR
Ahad	08.00 - 09.30	Manasik perjalanan haji	Drs. KH. Ach. Nashihin AR
	09.30 - 11.00	Manasik perjalanan haji	Drs. KH. Ach. Nashihin AR

17 Apr 2011	11.00 - 12.00	Ishoma	Panitia
	12.00 - 13.30	Manasik dan peradaban arab	Drs. Ikhwan S. Azis, MA
Ahad 24 Apr 2011	08.00 s/d selesai	Evaluasi manasik dan persiapan praktek	Panitia
Ahad 1 Mei 2011	06.00 s/d selesai	Praktek lapangan (semua CJH supaya membawa pakaian ihram)	Panitia
Setelah ada ketentuan kloter dan jadwal pemberangkatan		Pendalaman akhir manasik haji dan perjalanan haji serta doa bersama	Team tutor dan panitia

Lampiran N

DOKUMENTASI



Gambar 1 Ruang kantor KBIH Al Ghazaalie



Gambar 2 Wawancara dengan karyawan



Gambar 3 Kantor cabang KBIH Al Ghazaalie



Gambar 4 Aktivitas kantor cabang Al Ghazaalie



Gambar 5 Ruang bimbingan haji KBIH Al Ghazaalie



Gambar 6 Suasana di dalam Auditorium



Gambar 7 pengisian kuisisioner oleh responden



Gambar 8 pengisian kuisisioner oleh responden

Lampiran R

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. IDENTITAS**

1. Nama Lengkap : Elok Ni;matun Kamilah
 2. Tempat/Tgl Lahir : Jember/27 Mei 1989
 3. Agama : Islam
 4. Nama Ayah : Saefullah, S. Pd. I
 5. Nama Ibu : Siti Marhamah
 6. Alamat :
- Asal : Jalan Sritanjung No. 16 Jember

B. Riwayat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah	Tahun Lulus
1	SD	SD Al Furqon Jember	2002
2	SMP	SMP Negeri 12 Jember	2005
3	SMA	MAN 1 Jember	2008