



**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/](http://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 Sumpalsari 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
<b>COVER</b> .....	i
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>MOTO</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	8
<b>2.2 Pemasaran Jasa</b> .....	9
<b>2.3 Kualitas Pelayanan KBIH</b> .....	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
<b>2.4 Kepuasan Pelanggan</b> .....	21
2.4.1 Rekomendasi dari Mulut ke Mulut .....	22

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

4.1.1 Sejarah KBIH Al Ghazaalie .....	40
<b>4.2 Data Utama</b> .....	42
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	43
<b>4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	45
4.3.1 Uji Validitas.....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	46
<b>4.4 Analisis Data</b> .....	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
<b>4.5 Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	54
<b>4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian</b> .....	61
4.6.1 Kekuatan Penelitian .....	61
4.6.2 Kelemahan Penelitian .....	61
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	63
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	63
<b>5.2 Saran</b> .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65
<b>LAMPIRAN</b> .....	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