

RINGKASAN

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jamaah, kualitas pelayanan diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan kepada para jamaah. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan jamaah haji atas pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Sasaran penelitian adalah jamaah haji tahun 2015 – 2016 yang telah mengakses layanan Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, dengan teknik *propotional sampling* per tahun. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis korelasi product moment, regresi sederhana dan regresi berganda.

Hasil penelitian diketahui layanan haji yang diselenggarakan oleh Kemenag dalam bentuk bukti fisik, kehandalan daya tanggap jaminan layanan dan empati dinilai baik sehingga sangat dirasakan manfaatnya oleh jamaah haji. Secara statistik bentuk bukti fisik, kehandalan daya tanggap jaminan layanan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah haji. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran dalam peningkatan kepuasan jamaah haji.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah Haji

SUMMARY

The service quality has a close relationship with satisfaction. To determine pilgrims satisfaction, quality of service necessary for the pilgrims would be satisfied if getting good service or as expected. Service delivery or service is good in the congregation will give satisfaction to the pilgrims. If the service or services received as expected, then the quality of service or service will be perceived good and satisfactory, otherwise if the service or services received lower than expected, then the perceived poor quality of services. This study aimed to analyze the quality of service of pilgrims on the Hajj ministry in Banyumas District Office of Religious Affairs.

The research method used is quantitative method. The research objectives are pilgrims years 2015 - 2016 that has access to the services the Ministry of Religious Banyumas, with proportional sampling technique per year. The analytical method used is the product moment correlation analysis, simple regression and multiple regression.

The survey results revealed Haj services organized by Kemenag in the form of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy judged good service so it is felt by pilgrims. Statistically form of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy services has a significant influence on satisfaction of pilgrims. It shows that the quality of service has a role in the increased satisfaction of pilgrims.

Keywords: Quality Service, Satisfaction Hajj