

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Eksistensi dalam lembaga keuangan sektor perbankan semakin menunjukkan peningkatan yang signifikan. Sejak adanya regulasi payung hukum perbankan syariah di Indonesia semakin kuat. Berevolusi mulai dari Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992, dan dikuatkan PP No. 72 Tahun 1992 dan UU No. 10 Tahun 1998,<sup>1</sup> serta Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah seperti mendapatkan jalanya untuk membuka usaha di Indonesia. Melalui surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 aturan mainnya pun ditetapkan pula oleh pemerintah. Peningkatan tersebut adalah bukti nyata bahwa bangsa Indonesia semakin hari semakin menaruh kepercayaan tinggi kepada lembaga keuangan berbasis syariah. Disamping karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, yang secara tegas dalam ajarannya mengharamkan bunga bank karena dianggap sama dengan riba,<sup>2</sup> karena didukung oleh usaha dari lembaga keuangan syariah itu sendiri yang semakin menunjukkan pengaruh positif dan profesional.

Hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan untuk dapat menghadapi persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan

---

<sup>1</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*(Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 4-8.

<sup>2</sup>Syafi'I Antonio, dkk, *Bank Syariah Analisis kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 61.

pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan oleh nasabah agar dapat tetap bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan anggota merupakan suatu tingkat perasaan seseorang yang membandingkan antara pelayanan yang ia terima dengan kualitas pelayanan yang ia harapkan. Tingkat kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki oleh anggota, sehingga jaminan atas kualitas jasa tersebut menjadi prioritas utama sebuah bank yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai keunggulan suatu bank.<sup>3</sup>

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan tinggi serta kinerjanya biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Sebaliknya apabila kinerja melebihi dari yang diinginkan, maka kepuasan meningkat. Sejalan dengan meningkatnya nasabah, berbagai macam produk dari mulai pendanaan, pembiayaan, jasa, dan ada pula produk sosial. Dengan berbagai macam produk tersebut nasabah diberi kebebasan memilih produk yang disesuaikan dengan kebutuhannya masing-masing. Agar perusahaan dapat bertahan dalam waktu yang lama biasanya dipengaruhi oleh kepuasan anggota atau nasabah, karena anggota yang memiliki kepuasan tinggi atau kesenangan tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan/preferensi

---

<sup>3</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 431

rasional. Hasil yang akan dimunculkan nanti ialah kesetiaan anggota yang tinggi terhadap produk jasa yang dipilihnya tersebut. Kepuasan nasabah tersebut akan sangat tergantung pada tingkat kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapannya. Sebagai usaha untuk mempertahankan nasabahnya, lembaga keuangan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan atau teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh nasabah.

Seperti yang termuat dalam teori perilaku konsumen, kepercayaan masyarakat dapat diperoleh dari sebuah perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya adalah dengan memberikan rangsangan pemasaran baik dari dalam maupun dari luar perusahaan. Rangsangan dari dalam dapat berupa seperti iklan, promosi, dan lain sebagainya yang menerangkan tentang kualitas produk (baik barang maupun jasa), harga dan saluran distribusinya, sedangkan rangsangan dari luar dapat berupa kondisi ekonomi, politik, teknologi dan kebudayaan yang ada di masyarakat setempat.<sup>4</sup> Sebuah lembaga keuangan syariah akan secara pasti akan mendapatkan setengah dari kepercayaan masyarakat Indonesia sejak awal berdirinya, karena telah diharapkan oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas memeluk agama Islam. Selain itu juga pada saat krisis moneter melanda bangsa ini pada kisaran tahun 1998 yang banyak membuat lembaga keuangan di Indonesia *collapse* dan beberapa lembaga keuangan mengalami *likuidasi* (karena menerapkan sistem bunga), namun ternyata

---

<sup>4</sup> Anny Koeswara, *Pemasaran Industri(Industrial Marketing)* (Jakarta: Djambatan, 1995), 74.

hal itu justru tidak terjadi berpengaruh terhadap lembaga keuangan berbasis syariah (karena tidak menerapkan sistem bunga), dari peristiwa itulah mulai simpatik terhadap lembaga keuangan yang berbasis syariah.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan merupakan kinerja terpenting yang dilakukan oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen. Perusahaan harus selalu memperhatikan hal penting bagi konsumen supaya mereka mendapatkan kepuasan sesuai yang diharapkan. Kepuasan konsumen mencakup perbedaan tingkat kepentingan dan pelayanan atas hasil yang dirasakan.<sup>6</sup> Pada hakikatnya kepuasan konsumen merupakan sebuah evaluasi dengan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya akan dapat memberikan hasil yang sama atau justru melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan atau kurang dari yang diharapkan konsumen. Jadi dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Jika pelayanan yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sedangkan pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen puas. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

---

<sup>5</sup> Lutfi Hamidi, *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah* (Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003), 47-52

<sup>6</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000), 23.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan atau jasa ditentukan oleh kepuasan penerima jasa. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelanggan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.<sup>7</sup> Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan akan menghasilkan sebuah konfirmasi harapan yang dari adanya pelanggan akan langsung memberikan jawaban atas kepuasan yang diterima atas pelayanan yang diberikan, selanjutnya ukuran pelanggan merasa puas biasanya pelanggan tersebut cenderung melakukan yang namanya minat membeli ulang karena pelanggan tersebut telah merasa puas dengan apa yang diterima, dan pelanggan yang puas tersebut juga bisa mengakibatkan ketersediaannya untuk merekomendasikan kepada keluarga atau orang lain.

Lembaga keuangan syariah pada masa kini tidak hanya berupa lembaga yang berbasis perbankan saja namun ada lembaga lain yang turut menunjang perkembangan lembaga keuangan berbasis syariah seperti halnya lembaga penyedia jasa seperti pegadaian syariah dan termasuk juga asuransi syariah. Objek dalam penelitian ini ialah mengambil dari salah satu lembaga keuangan syariah non bank yakni asuransi syariah. Lembaga penjamin atau yang disebut asuransi telah masuk di Indonesia dan diterima baik oleh khalayak dan kian berkembang hingga sekarang. Hingga munculah sebuah lembaga

---

<sup>7</sup> M. Nasution, *Manajemen Mutu* (Jakarta: Ghalia indonesia, 2001), 45.

keuangan syariah dan akhirnya juga memicu munculnya asuransi syariah di Indonesia.

Dewasa ini asuransi syariah juga kian diminati oleh masyarakat karna berbagai alasan, ada yang memilih asuransi syariah atas dasar konsep yang digunakan, ada yang memilih asuransi syariah karna pengaruh emosi, dan ada juga yang memilih asuransi syariah atas dasar promosi dan tertarik akan produknya. Dari pemaparan tersebut banyak lembaga keuangan yang berlomba-lomba untuk menciptakan asuransi berbasis syariah yang dinilai cukup diminati oleh masyarakat. Seperti yang kita ketahui ada beberapa asuransi syariah yang telah berdiri di Indonesia khususnya asuransi syariah yang berada di kota kediri, berikut adalah daftar asuransi syariah yang ada dikota kediri:

**Tabel 1.1**  
**Daftar asuransi syariah yang ada dikota Kediri**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>
1.	Prudential Syariah
2.	Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Kediri
3.	Bumiputera Syariah
4.	Sinar Mas Syariah
5.	Asuransi Syariah BNI Life
6.	Asuransi Syariah Panin
7.	Asuransi Syariah Manulife

Sumber : Data dari PT Prudential Syariah Cabang Kediri.

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang

diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu.<sup>8</sup> Asuransi prudential syariah berdasarkan Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) adalah sebuah usaha yang saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang yang melalui investasi dalam bentuk aset atau dana tabarru' yang memberikan pola pengambilan dalam menghadapi risiko yang bila mana terjadi melalui akad yang sesuai dengan syariah.

Prudential di Indonesia didirikan pada tahun 1995, sebagai perusahaan dibidang jasa keuangan yang telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan didalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (pasal 4 UU OJK). Asuransi prudential telah menjadi pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) sejak produk tersebut diluncurkan pada tahun 1999, dan prudential lah yang menjadi pelopor penggerak untuk produk tersebut. Prudential di Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Sampai dengan 31 Desember 2017, Prudential memiliki kantor pusat di Jakarta, dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya,

---

<sup>8</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, (Jakarta: PT PradnyaParamita, 1985), 74.

Bandung, Denpasar, Batam, dan Semarang. Prudential melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari 277.000 tenaga pemasar berlisensi di 408 Kantor Pemasaran Mandiri diseluruh Nusantara. Hal ini merupakan keunggulan dari Prudential dibandingkan dengan asuransi jiwa lain, berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Perbandingan Asuransi**

Keterangan	Prudential	Allianz	AJB Bumi Putra	Sinar mas
Awal berdiri (konvensional)	1995	1989	1912	1985
Awal berdiri (Syariah)	2007	2006	2002	2007
Jumlah karyawan	> 277.000	> 20.000	>3000	>8.200
Jumlah nasabah	>2,3 juta jiwa	>1.400 jiwa	>2.800 jiwa	>1,2 juta jiwa

Sumber : Data diolah pada 1 juli 2019

Dari tabel tersebut telah diketahui bahwa Prudential yang baru berdiri sejak tahun 1995 dan lebih muda dari asuransi pembanding lain namun secara pencapaian baik itu jumlah nasabah dan jumlah tenaga pemasarnya pun tidak kalah bagus dari asuransi pembandingnya. Prudential memiliki 408 kantor pemasaran, yang termasuk juga yang berada di Jawa Timur sendiri, khususnya yakni padakota Kediri, yang telah memiliki empat unit Kantor Pemasaran Mandiri. Salah satu dari empat unit kantor tersebut yakni Kantor Pemasaran Mandiri yakni Berlian Agency Prudential yang beralamat di Jl. Kilisuci 79B Singonegaran Pesantren Kota Kediri. Yang memiliki jumlah nasabah yang terus meningkat. Namun yang

ingin diteliti oleh peneliti ialah nasabah yang telah mengalami klaim, klaim yaitu manfaat/hak nasabah atas polis asuransi yang dimiliki. Karena nasabah yang telah menerima klaim dinilai lebih menerima pelayanan dari seorang agen dibanding dengan nasabah yang telah memiliki polis asuransi namun belum pernah menerima manfaat atau belum pernah mengajukan klaim atas polis asuransinya. Berikut adalah daftar nasabah prudential syariah yang telah menerima klaim dari tahun 2015-2018 :

**Tabel 1.3**

**Jumlah Nasabah Prudential Syariah Yang Mengalami Klaim**

NO.	BULAN	JUMLAH NASABAH PER TAHUN			
		2015	2016	2017	2018
1.	Januari	0	1	2	3
2.	Februari	2	0	1	3
3.	Maret	2	4	3	4
4.	April	0	4	4	0
5.	Mei	3	1	2	1
6.	Juni	5	2	3	4
7.	Juli	0	3	3	2
8.	Agustus	4	6	1	3
9.	September	3	0	3	0
10.	Oktober	0	3	4	3
11.	November	2	3	0	4
12.	Desember	1	0	1	3
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>24</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>99</b>			

Sumber : Data sekunder dari PT Prudential Syariah Cabang Kediri.

Menurut Lupiyoadi ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk,

kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya.<sup>9</sup>Dapat di hubungkan dengan observasi yang diterima oleh nasabah meliputi:

**Tabel 1.4**

**Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah PT Prudential Syariah Kediri**

<b>Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah</b>	<b>Jumlah responden</b>
Kualitas produk	6
Kualitas pelayanan	11
Emosional	8
Harga	6
Biaya	2
<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>

Sumber : Berdasarkan hasil observasi bulan maret 2019

Berdasarkan adanya kesinambungan antara faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, setelah peneliti melakukan wawancara dan penyebaran angket, pilihan variabel terbanyak adalah pelayanan yang menjadi alasan nasabah merasa puas dengan produk yang telah ia terima. Kualitas pelayanan menjadi alasan nasabah puas dan nasabah yang merasa puas tersebut akan siap melakukan tindakan akan kepuasanya tersebut. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat menarik untuk diteliti. Karna berdasarkan teori hal tersebut sangat berpengaruh teradap kepuasan nasabah, sehingga peneliti ingin membuktikan kebenaran teori pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, oleh karna itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Prudential Syariah Cabang Kediri (Studi pada Agency Director Sulis Puspita Agung Dwantari)**”.

<sup>9</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk keilmuan maupun untuk lembaga. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pembandingan ataupun acuan untuk penelitian selanjutnya pada tema yang sama dan sebagai bahan pertimbangan, serta memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi syariah.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pertimbangan dalam perencanaan pengambilan keputusan strategi di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diuji secara empiris.<sup>10</sup>

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat dibedakan atas dua hipotesis yaitu:

1. Hipotesis ( $H_a$ ) adalah dugaan sementara bahwa suatu fakta yang terdapat dalam suatu situasi diduga dapat memunculkan akibat tertentu.

Adapun hipotesis ( $H_a$ ) dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri”.

---

<sup>10</sup> Sumadi Sukrabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 69.

2. Hipotesis (Ho) adalah yang menunjukkan ketidak adanya pengaruh antara variable X dan variable Y.

Adapun hipotesis Ho dalam penelitian ini adalah “tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Asuransi Syariah Prudential Syariah Cabang Kediri”.

#### **F. Telaah Pustaka**

Pembahasan sebelumnya yang pernah dijumpai oleh penulis diantaranya ialah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Rahayuningrum Mahasiswi Jurusan Syariah Program Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2011 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kediri”. Instrumen yang dipakai adalah pedoman angket, pedoman interview dan pedoman dokumentasi. Analisa data yang dipakai adalah *editing*, *coding*, dan *categoring*, *scoring*, *tabulating* data, dan *prosessing*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kediri tahun 2010 yang berjumlah 209 orang dan penelitian mengambil sample sebanyak 62 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Hasil penelitian dengan menggunakan rumus *Korelation Person Product Moment* menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,993. Ini berarti korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki korelasi yang sangat kuat. Sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi yang telah dilakukan maka hasil persamaan  $Y = 23,357 + 0,548X$ . Sehingga apabila X dimaksimalkan angka 10 maka diperoleh nilai

Y sebesar 29. Apabila nilai X adalah 20 maka diperoleh nilai Y sebesar 34,317. Artinya apabila nilai X bertambah maka akan mempengaruhi nilai Y yang juga bertambah positif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah menerima Hipotesis alternatif yaitu terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kediri.<sup>11</sup>

Selanjut dalam penelitian Miftahul Amilin, Mahasiswa Jurusan Syariah Program Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2015 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koprasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri”. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah angket dan dokumentasi. Teknik pengujian data yang digunakan ialah uji regresi sederhana. Hasil penelitian ini adalah nilai rata-rata variabel kualitas layanan adalah sebesar 35,11. Hal ini menunjukkan bahwa kalitas layanan dalam kategori tinggi karena berada pada interval 31-40 yang menunjukkan prosentase tinggi. Begitu pula pada variable kepuasan anggota berdasarkan rata-rata sebesar 35,15 yang menunjukkan prosentase tinggi pula. Hal tersebut berarti bahwa adanya keberadaan variabel X memberikan sumbangsih pengaruh variabel Y.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Dwi Rahayuningrum, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kediri*”. (Kediri: Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Islam, 2011).

<sup>12</sup> Miftachul Amilin, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koprasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri*”. (Kediri: Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Islam, 2015).

Selain itu penulis juga menemukan penelitian sejenis pada penelitian yang dilakukan oleh Faridah Ilmiah, Mahasiswi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2017 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Umroh Wanita Rameyza Tour And Trevel”. Penelitian ini menganalisis dengan pengujian validitas dan reabilitas instrumen penelitian, uji normalitas, analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji t dan terahir uji determinasi parsial. Kualitas pelayanan (X) rameyza tour and travel berdasarkan indikator reability handal dalam merekrut pegawai hingga pelayanan ditagani dengan pegawai yang profesional. Sedangkan indikator *tanggibles, responsiveness, assurance, emphaty*, menunjukkan penampilan fisik, sarana prasaran, keluhan, jadwal tepat waktu dan memberikan perhatian pribadi sedah diperhatikan oleh perusahaan. Sedangkan kepuasan jamaah (Y) berdasarkan indikator memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan, dengan adanya jamaah menggunakan jasa biro ini kembali. Sedangkan indikator karyawan membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesopanan, keramah tamahan, dan sifat dapat dapat dipercaya, fasilitas fisik yang baik, perlengkapan yang cukup dan para pegawai yang profesional, dan sarana komumikasi yang memadai juga sudah menjadi perhatian perusahaan, berdasarkan beberapa hasil nanalisis data yang dilakukan peneliti terhadap variable diperoleh distribusi data yang berdistribusi normal. Uji hipotesis diperoleh hasil t hitung 28,957 dan nilai sig. 0,000 sebesar  $0,000 < 0,05$

sehingga ada hubungan secara searah dan signifikan. Kemudian hasil dari penelitian tersebut dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh berada dikategori baik.<sup>13</sup>

Dari ketiga penelitian yang telah tercantum diatas, penulis dapat mengambil beberapa perbedaan antara yang telah disajikan oleh penelitian terdahulu dengan yang akan di teliti. Yang pertama penelitian yang dilakukan oleh Dwi Rahayuningrum Mahasiswi Jurusan Syariah Program Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2011 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kediri”. Memiliki perbedaan pada objek yang diteliti yakni antara lembaga pegadaian dan lembaga asuransi. Dalam penelitian ini memiliki kesamaan persis antara variabel-variabel yang bersangkutan. Yang kedua dalam penelitian Miftahul Amilin, Mahasiswa Jurusan Syariah Program Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2015 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koprasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri”. Yang menjadi titik perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah tersaji adalah terletak pada objeknya yang mana dalam penelitian ini mengkaji tentang asuransi syariah dengan penelitian terdahulu yang mengambil lembaga koprasi syariah. Yang ketiga yakni pada penelitian yang dilakukan oleh Faridah Ilmiah, Mahasiswi Jurusan Syariah Program Studi

---

<sup>13</sup> Faridah Ilmiah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Umroh Wanita Rameza Tour And Travel”. (Kediri: Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Islam, 2017).

Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun 2017 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Umroh Wanita Rameyza Tour And Trevel”. Dalam penelitian ini memiliki perbedaan pada objek penelitian yakni dengan perbandingan antara lembaga asuransi syariah dengan lembaga penyedia jasa biro perjalanan haji dan umroh. Karena objek yang diteliti ini ranahnya berbeda tentu memiliki perbedaan kajian antara keduanya.