

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**
**(Studi Kasus Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
(KBIH) Zamzam Nganjuk)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



RANI ISMI LAFIRDA AL ASTIWALI

9.313.148.14

JURUSAN EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2018

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
Zamzam Nganjuk)

RANI ISMI LAFIRDA AL ASTIWALI

NIM 9.313.148.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 23 Oktober 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

(.....)

2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

3. Penguji II

Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19671031 200901 1 003

(.....)

Kediri, 25 Oktober 2018

Dekan Fakultas Syari'ah

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN

(STUDI KASUS JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH
HAJI (KBIH) ZAMZAM NGANJUK)

RANI ISMI LAFIRDA AL ASTIWALI

NIM 9.313.148.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19671031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 27 September 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : RANI ISMI LAFIRDA AL ASTIWALI

NIM : 9.313.148.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ZAMZAM NGANJUK)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19671031 200901 1 003

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah (94): 5-6)

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman. (QS. Ali Imran (3): 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- 1. Ayah dan Ibuku Tercinta, Bapak M. Zainal Abidin S,Ag dan Ibu Agustin Setyaningrum Amd. Keb, yang telah senantiasa memberikan Doa, Kasih Sayang dan dukungan moril maupun materi yang tiada hentinya untuk kesuksesan saya.*
- 2. Saudara Kembarku, Niar Ismi Lafirda Al Astisani S.Kom yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan menemani saya dari dalam kandungan hingga saat ini*
- 3. Seseorang lelaki yang sabar menemani, mendukung, menyayangi selama ini*
- 4. Para sahabat-sahabatku tersayang, Ira Sulistiani, Niken Roro Wilis, dan Devita yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini*
- 5. Seluruh teman-temanku IAIN Kediri yang sedang berjuang bersama. Semoga selalu dimudahkan urusan kita semua*
- 6. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan telah membantu, memberikan doa atas terselesaikannya skripsi saya ini*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tersurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dekan IAIN Kediri Dr. H. Nur Chamid, MM.
2. Bapak Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
3. Bapak dosen pembimbing skripsi, Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Bapak Ali Samsuri, M.EI yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
4. Bapak H. Moh. Imam Mashadi selaku pemilik KBIH Zamzam Nganjuk yang telah memberikan izin, memfasilitasi serta memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian, dan juga untuk karyawan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Jurusan Syariah dan seluruh civitas akademik IAIN Kediri yang sudah membekali ilmu kepada saya.
6. Kedua orang tua tercinta, Zaenal Abidin, S.Ag dan Agustin Setyaningrum, Amd.Kop, Saudara kembarku tersayang Niar Ismi Lafirda Al Astisani S.Kom juga serta segenap keluarga dan para kerabat yang mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi tepat waktu
7. Sahabat-sahabatku di IAIN Kediri serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, dukungan dan semangatnya. Atas segala bantuan, pengalaman, kebahagiaan dan semangat yang diberikan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca. Amin.

Kediri, 27 September 2018

Penulis

Rani Ismi Lafirda Al Astiwali

9.313.148.14

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Hasil Penelitian.....	9

E. Telaah Pustaka.....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	11
BAB II: LANDASAN TEORI.....	13
A. Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
3. Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	16
B. Kepuasan Pelanggan.....	18
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
4. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	22
C. Jamaah haji.....	24
1. Pengertian Jamaah Haji.....	24
2. Rukun Haji.....	25
3. Macam-Macam Haji.....	25
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
E. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Variabel Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional.....	29

D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Populasi dan Sampel.....	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	34
G. Analisis Data.....	35
BAB IV: HASIL PENELITIAN.....	45
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
1. Sejarah Berdirinya KBIH Zamzam Nganjuk.....	44
2. Visi dan Misi KBIH Zamzam Nganjuk.....	46
3. Tujuan KBIH Zamzam Nganjuk.....	47
4. Legalitas Berdirinya KBIH Zamzam Nganjuk.....	47
5. Struktur Organisasi KBIH Zamzam Nganjuk.....	47
6. Tugas dan Tanggung Jawab KBIH Zamzam Nganjuk.....	48
7. Pelayanan Jamaah Haji KBIH Zamzam Nganjuk.....	48
8. Kelebihan/Keunggulan KBIH Zamzam Nganjuk.....	50
9. Syarat-Syarat Pendaftaran Haji.....	50
10. Fasilitas Bimbingan Manasik Haji.....	51
11. Materi Bimbingan Manasik Haji.....	52
B. Deskripsi Responden.....	52
1. Jenis Kelamin.....	52
2. Usia	53
3. Pendidikan Terakhir	54
4. Pendapatan	55
C. Deskripsi Data.....	55

1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
3. Analisis Deskriptif	59
4. Uji Normalitas	62
5. Uji t	62
6. Analisis Korelasi	64
7. Regresis Sederhana	66
8. Koefisien Determinasi	67
BAB V: PEMBAHASAN	69
A. Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk	69
B. Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk	72
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk	75
BAB VI: PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Haji KBIH Zamzam Nganjuk Tahun 2014-2017	6
Tabel 1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji KBIH Zamzam Nganjuk Tahun 2017	7
Tabel 3.1 Penentuan Skor untuk Pernyataan Positif dan Negatif	37
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai r Product Moment	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Sebelum dan Sesudah Uji Coba	58
Tabel 4.10 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	59

Tabel 4.11 Kategorisasi untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X)	60
Tabel 4.12 Kategorisasi untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	61
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Normalitas Data Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.14 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X)	63
Tabel 4.15 Hasil Uji t Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment	64
Tabel 4.17 Interpretasi Nilai r Product Moment	65
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Regresi Sederhana	66
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian Lima Karakteristik Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KBIH Zamzam Nganjuk.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Angket Penelitian

Lampiran 3 : Tabel Issac dan Michael

Lampiran 4 : Tabel r Product Moment

Lampiran 5 : Tabel t

Lampiran 6 : Data Item Variabel X dan Y

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 : Surat Balasan

Lampiran 9 : Nota Konsultasi

Lampiran 10 : Nama Calon Jamaah Haji KBIH Zamzam Nganjuk

Lampiran 11 : Daftar Riwayat Penulis