

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH
HAJI KBIH AR RAHMAH PALEMBANG



Oleh:
Dedi Riyanto
NIM : 13190046

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

PALEMBANG

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedi Riyanto
NIM : 13190046
Jenjang : S1 Ekonomi Islam

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 26 April 2017

Saya yang menyatakan

Dedi Riyanto
NIM: 13190046

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Ar Rahmah
Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Dedi Riyanto
NIM/Program Studi : 13190046/ Ekonomi Islam
Program : S1 Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian komprehensif dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Palembang, 10 Maret 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

Mismiwati,S.E,MP
NIP. 196810272014112000

Aziz Septiatin,S.E.,M.Si
NIP. 1605061711

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan maupun parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Ar Rahmah Palembang.

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 81 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji validitas, uji reliabilitas, analisis uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji F, uji t dan koefisien determinasi).

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPPS Versi 16.00* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,746. Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,013 < 0,05$ artinya *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Ar Rahmah Palembang. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi *tangibles* (X_1) $0,000 < 0,05$, nilai signifikansi *reliability* (X_2) $0,013 < 0,05$ nilai signifikansi *responsiveness* (X_3) $0,020 < 0,05$, nilai signifikansi *assurance* (X_4) $0,000 < 0,05$, dan nilai signifikansi *emphaty* (X_5) $0,019 < 0,05$. Hal ini menjelaskan bahwa kelima variabel tersebut secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Ar Rahmah,

Kata kunci : *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan kepuasan jamaah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB—LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RIdan Menteri Pen
didikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22
Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawah
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>	D	-
ذ	Z a>	Z	z dengan titik di atas
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawah
ض	D{a>d	D{	d dengan titik di bawah
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawah
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawah
ع	`Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	ˆ	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (tasydid) ditulis rangkap

Contoh:

مقدم : muqaddimah

C. Ta>` Marbûthah di akhir kata

1. Bila dimatikan (ta` marbûthah sukun) ditulis h kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia

بِعِبَادَةٍ : ditulis *bi 'ibâdah*.

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (ta` marbûthah sambung) ditulis

بِعِبَادَةِ رَبِّهِ : ditulis *bi 'ibâdatrabbih*.

D. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah (---) = u

2. Vokal Rangkap

- a. (اي) = ay
- b. (ي --) = îy
- c. (او) = aw
- d. (و --) = ûw

3. Vokal Panjang

- a. (ا---) = a>
- b. (ي---) = i>
- c. (و---) = u>

E. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ”الحمد“ ditulis *al-ĥamd*
2. *Al syamsîyah* contohnya: ”النمل“ ditulis *al-naml*

F. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

G. Kata dalam Rangkainan Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

H. Daftar Singkatan

H	=	Hijriyah
M	=	Masehi
hal.	=	halaman
Swt.	=	<i>subhânahu wa ta'âlâ</i>
Saw.	=	<i>sall Allâh 'alaih wa sallam</i>
QS	=	al-Qur`ân Surat
HR	=	Hadis Riwayat
terj.	=	terjemah

I. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Jadilah Orang yang Luar Biasa, Yakni yang Selalu Berorientasi Tinggi dan
Melakukan yang Terbaik Dalam Segala Hal.”*

*“Jadikanlah Allah dan Rasulullah sebagai Prioritas dan Selalu Menuntut
Ilmu Hingga Akhir Hayat.”*

Oleh: Dedi Riyanto

Persembahan Untuk:

- *Ibu dan Ayah Tercinta*
- *Saudariku, Aannisah Fauzaania dan Keluarga Besar*
- *Para Dosen, Terutama Dosen Pembimbing dan Penguji*
- *Teman-teman Kuliah Khususnya Eki 2 Angkatan 2013 dan
Seluruh Sahabat Organisasi yang Menemani Langkah
Perjuangan Ini*
- *Almamaterku dan Agamaku*
- *Teman-teman SD, SMP, SMA dan dirumah*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta segala hidayah dan karunia-Nya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya serta mampu menjadi ummatnya yang setia hingga akhir zaman. Amin.

Tidak lepas dari pertolongan dan hidayah-Nya peneliti dapat menyusun laporan ini untuk memenuhi tugas akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Ar Rahmah Palembang”.

Selama penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang tercinta, Ayah dan Ibunda yang selalu memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan semangat dan motivasi dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Drs. H. M.Sirozi, MA.Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Qodariah Barkah, MH.I., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Titin Hartini, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Mismiwati, SE.,MP, selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan pengarahan, koreksi, motivasi dan inspirasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Ibu Aziz Septiatin, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan pengarahan, koreksi, dan pembelajaran sampai akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama dibangku kuliah.
7. Pimpinan beserta Staf Perpustakaan Utama UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan fasilitas untuk pengadaan studi kepustakaan.
8. Guru dan Sahabat Terdekat yang banyak memberi motivasi dan inspirasi K.H Nawawi Dencik Al Hafizh, Ust. Reza Pahlevi M.A, Pak Sunarso, Ust. Syafei Yunus, Rizkia Milana Putri serta Dimas Suhendra,
9. Sahabat tercinta Dwi Susanto, Dedi Anggara Putra, Dede Reza Kurniawan, Dendi Saputra, Erick Ferdiansyah, Diky Ardiansyah, Dewa Iriansyah, Rosyada, Rizky Julia, dek Iza, dan semua sahabat kelas EKI2 angkatan 2013
10. Semua Sahabat Organisasi baik intra kampus maupun ekstra kampus yang menemani langkah perjuangan selama menempuh pendidikan di Perkuliahan.
11. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan hasil penelitian ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi lebih sempurnanya penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang. Semoga dengan terselesaikannya laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta membuahkan ilmu yang bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Palembang, April 2017

Penulis

Dedi Riyanto
NIM: 13190046

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
MOTTO PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Jasa.....	8
1. Definisi Jasa.....	8
2. Karakteristik Jasa.....	8
B. Kualitas Pelayanan.....	10
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
D. Jenis Kualitas Pelayanan.....	11
E. Kriteria Pelayanan.....	12
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	13
G. Kepuasan Pelanggan.....	14
H. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
I. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	16
J. Tinjauan Islam.....	18
K. Penelitian Terdahulu.....	23
L. Kerangka Berpikir.....	25
M. Pengembangan Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Variabel Penelitian.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	32
1. Analisis Kualitatif.....	33
2. Analisis Kuantitatif.....	33
a. Uji Instrumen Penelitian.....	34
1) Uji Validitas.....	34
2) Uji Reliabilitas.....	34
b. Pengujian Asumsi Klasik.....	34
1) Uji Normalitas.....	35
2) Uji Multikolinieritas.....	35
3) Uji Linieritas.....	36
4) Uji Heteroskedastisitas.....	37
c. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
d. Uji Hipotesis.....	38
1) Uji F.....	39
2) Uji t.....	39
3) Koefisien Determinasi.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Ar Rahmah.....	41
B. Deskripsi Responden.....	42
C. Uji Instrumen Penelitian.....	59
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas.....	63
D. Uji Asumsi Klasik.....	68
1. Uji Normalitas.....	68
2. Uji Multikolinieritas.....	69
3. Uji Linieritas.....	71
4. Uji Heteroskedastisitas.....	72
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
F. Uji Hipotesis.....	79
1. Uji F (Simultan)	79
2. Uji t (Parsial)	80
3. Uji Koefisien Determinasi.....	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	88
----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	91
----------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	92
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah jamaah KBIH Ar Rahmah Palembang.....	4
Tabel 2.1	: Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2.2	: Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	: Operasionalisasi Variabel.....	31
Tabel 3.2	: Klasifikasi Skala Likert.....	33
Tabel 4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Gaji per Bulan.....	45
Tabel 4.5	: Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan KBIH Ar Rahmah Palembang.....	45
Tabel 4.6	: Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik.....	46
Tabel 4.7	: Jawaban Responden Terhadap Variabel Kehandalan.....	49
Tabel 4.8	: Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap.....	51
Tabel 4.9	: Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan.....	52
Tabel 4.10	: Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati.....	55
Tabel 4.11	: Distribusi Responden Mengenai Indikator Kepuasan Jamaah.....	56
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Variabel X_1	59
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Variabel X_2	60
Tabel 4.14	: Hasil Uji Validitas Variabel X_3	61
Tabel 4.15	: Hasil Uji Validitas Variabel X_4	61
Tabel 4.16	: Hasil Uji Validitas Variabel X_5	62
Tabel 4.17	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Jamaah.....	63
Tabel 4.18	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	64
Tabel 4.19	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	64
Tabel 4.20	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_3	65
Tabel 4.21	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_4	66
Tabel 4.22	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_5	67
Tabel 4.23	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	67
Tabel 4.24	: Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.25	: Hasil Uji Linieritas Kepuasan Jamaah dan <i>Tangibles</i>	71
Tabel 4.26	: Hasil Uji Linieritas Kepuasan Jamaah dan <i>Reliability</i>	71
Tabel 4.27	: Hasil Uji Linieritas Kepuasan Jamaah dan <i>Responsiveness</i>	71
Tabel 4.28	: Hasil Uji Linieritas Kepuasan Jamaah dan <i>Assurance</i>	72
Tabel 4.29	: Hasil Uji Linieritas Kepuasan Jamaah dan <i>Empathy</i>	72
Tabel 4.30	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	74

Tabel 4.31 : Hasil Uji F (Simultan).....	80
Tabel 4.32 : Hasil Uji t (Parsial).....	82
Tabel 4.33 : Hasil Uji Adjusted R Square.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. : Hasil Uji Normalitas.....	69
Gambar 4.2. : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakan kewajibannya, bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu atau *istitha'ah*, baik secara fisisk, materi, terlebih lagi mampu dalam melaksanakan manasik haji.¹ Agar dapat beribadah haji sebaik-baiknya, sekhusyuk-khushyuknya, dan menjadi haji mabrur di samping harus ikhlas, jamaah haji harus memiliki ilmu yang cukup seputar bagaimana menjalankan ibadah haji sesuai dengan tuntunan Nabi Muhammad. Ibadah haji merupakan sebuah ibadah dari berbagai macam ibadah yang Allah wajibkan. Pemahaman yang benar mengenai tata cara pelaksanaan haji sangat penting bagi siapa saja yang akan menunaikannya.²

Untuk tujuan tersebut, dibutuhkan bimbingan manasik haji yang optimal dari para pembimbing haji terhadap jamaah haji. Pembimbing adalah pihak yang membantu calon jamaah haji dalam proses bimbingan manasik haji. Pembimbing juga memahami dasar dan teknik bimbingan manasik haji secara luas. Dalam menjalankan perannya pembimbing bertindak sebagai fasilitator bagi jamaah. Pembimbing juga bertindak sebagai penasehat dan guru bagi jamaahnya. Konsultan bagi calon jamaah haji yang membutuhkan pemahaman terkait dengan 2 bimbingan manasik haji, serta yang mendampingi jamaah

¹ www.kemenag.go.id (diakses 3 april 2017)

² Ash.Shidiq, Tengku Muhammad Habsi.2007.*Pedoman Haji*.Semarang: PT.Pustaka Putra

sampai jamaah dapat menemukan dan mengatasi masalah yang dihadapinya.³ Maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa pembimbing adalah tenaga professional yang sangat berarti bagi jamaah haji.

Dalam bimbingan manasik haji, calon jamaah haji akan mendapatkan pembekalan mengenai tata cara ibadah, rukun, syarat, wajib, serta hal-hal yang diperbolehkan dan hal-hal yang tidak boleh dilakukan di Tanah Suci serta sosialisasi kebijakan pemerintah Arab Saudi yang dari tahun ke tahun berubah-ubah. Bimbingan manasik haji sangat penting agar calon jamaah haji mengetahui tujuan berangkat ke Tanah Suci adalah untuk beribadah karena Allah dan supaya calon jamaah haji bisa menjalankan syariah dengan baik dan benar.⁴

Bimbingan berarti pemberian bantuan pada seseorang atau sekelompok orang (calon jamaah haji) yang dilakukan oleh pembimbing dalam membuat pilihan-pilihan secara bijaksana serta dalam menghadapi masalah-masalah yang dihadapi para calon jamaah haji.⁵ Pembinaan adalah tahapan bimbingan terhadap calon jamaah haji yang dilaksanakan baik di Tanah air maupun di Arab Saudi. Bimbingan terhadap calon jamaah haji di tanah air dilakukan melalui manasik haji yang bertujuan agar calon jamaah haji memahami tentang ibadah haji dan dapat melaksanakan manasik haji dengan benar.⁶

Kegiatan manasik dan bimbingan di tanah air dilaksanakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH adalah lembaga yayasan

³ Ash.Shidiq, Tengku Muhammad Habsi.2007. *Pedoman Haji*. Semarang: PT.Pustaka Putra

⁴ Arifin.zaenal.2001. *Pola Pembinaan Calon Jamaah Haji*, Jakarta: Renika Cipta

⁵ *Ibid*

⁶ *Ibid*

sosial islam yang bergerak dibidang manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. KBIH adalah lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) yang merupakan lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam stuktur baru Departemen Agama dengan Subdit Biro KBIH pada direktorat pembinaan haji.⁷

Salah satu KBIH yang ada di Palembang dan memiliki jamaah terbanyak di Sumatera Selatan adalah KBIH Ar Rahmah. KBIH Ar Rahmah telah berdiri sejak tahun 2001 yang diketuai oleh H. Ismail Umar. KBIH Ar Rahmah beralamatkan di Jln. Demang Lebar Daun (samping istana gubernur). KBIH Ar Rahmah sangat memperhatikan kondisi jamaahnya mulai dari persiapan di tanah air dan pelaksanaan haji ketika di tanah suci.

Banyak calon jamaah haji yang mendaftarkan dirinya sebagai anggota Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah. Tidak hanya berasal dari dalam kota Palembang, tetapi juga berasal dari Kabupaten lain yang ada di Sumatera Selatan.

Jumlah jamaah haji yang menggunakan KBIH Ar Rahmah terus mengalami peningkatan dalam 4 tahun terakhir (tabel 1.1). Hal ini menunjukkan tren positif untuk KBIH dan juga perwujudan kepercayaan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang memberikan dampak yang positif bagi masyarakat.

⁷ www.kemenag.go.id diakses 3 april 2017

Tabel 1.1
Jumlah Jama'ah KBIH Ar Rahmah Palembang

Tahun	Jumlah jama'ah	Persentase Peningkatan (%)
2013	355	22,96
2014	376	24,32
2015	384	24,83
2016	431	27.87

Sumber: informasi KBIH Ar Rahmah, 2017

Berdasarkan data tabel diatas terjadi peningkatan jumlah jamaah yang menggunakan jasa KBIH Ar Rahmah. Pada tahun 2016 terjadi peningkatan yang cukup besar. Hal ini dikarenakan daftar tunggu calon jamaah haji yang mendaftar dari beberapa tahun lalu, telah mendapat giliran berangkat pada tahun 2016. Peningkatan jumlah jamaah juga merupakan imbalan dari profesionalisme dan keikhlasan pembimbing dalam membimbing jamaahnya sehingga dengan sendirinya *service* yang memuaskan itu disampaikan kepada orang lain.

Unsur *Assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan sangatlah menjadi unsur yang penting bagi semua calon jamaah haji. KBIH Ar Rahmah Palembang sangat mengutamakan pendampingan terhadap jama'ah. Mulai dari pendampingan ketika masih di tanah air sampai pelaksanaan ketika di tanah suci. Semua kegiatan tidak terlepas dari pengawasan pembimbing. Setiap keberangkatan haji, KBIH ini selalu menyertakan 5 sampai 10 pembimbing untuk mendampingi jama'ah haji. Hal ini ditujukan agar jama'ah mendapat bimbingan yang maksimal, tidak hanya di Indonesia namun juga ketika di

tanah suci. Hal ini dilakukan KBIH Ar-rahmah sebagai bentuk pelayanan dalam hal jaminan kepada calon jamaah haji.

Mengingat banyak masalah yang pernah terjadi terkait pelayanan yang diberikan KBIH. Mulai dari jamaah yang terlantar ketika di tanah suci dan juga jamaah yang tidak mendapat pendampingan sehingga para jamaah kebingungan ketika pelaksanaan ibadah haji di tanah suci. Maka, KBIH Ar Rahmah mengantisipasi hal tersebut dengan telah mendaftarkan para pembimbingnya sejak beberapa tahun yang lalu dan telah mendaftarkan nama-nama pembimbing untuk haji pada 5 sampai 10 tahun kedepan.⁸ Jaminan pendampingan ini tentunya sangat penting bagi semua calon jamaah haji, sehingga masalah masalah seperti penelantaran dan tidak terurusnya jamaah haji ketika di tanah suci dapat dihindari

Dari latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

⁸ Dokumentasi wawancara di KBIH Ar Rahmah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar Rahmah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terkait meningkatkan pelayanan kepuasan terhadap calon jamaah haji agar mendapatkan pemahaman dan ilmu yang dibutuhkan untuk menjalankan ibadah haji, yang dalam hal ini yaitu KBIH Ar Rahmah Palembang.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Hasil dari laporan penelitian ini akan memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang dunia bisnis perjalanan Haji dan Umroh, terutama kajian manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Ar Rahmah Palembang.

b) Bagi Perusahaan yang diteliti

Hasil dari laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan keputusan yang menyangkut pengaruh kualitas pelayanan terhadap

jamaah haji pada KBIH Ar Rahmah Palembang dimasa yang akan datang.

c) Bagi Rekan Almamater

Hasil laporan ini diharapkan dapat berguna dan memberikan suatu manfaat tambahan wacana informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa dan pihak lainnya, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap jamaah haji pada KBIH Ar Rahmah Palembang.

BAB II

LANDASAN TEORITIK DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Jasa

1. Definisi Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.⁹ Oleh karena itu, setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain akan menghasilkan produk yang berupa produk fisik.¹⁰ Jadi, dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud dan cepat hilang serta tidak dapat dimiliki.¹¹

2. Karakteristik Jasa

Perusahaan harus mempertimbangkan empat karakteristik jasa tertentu ketika merancang program pemasaran antara lain :¹²

a. Tidak berwujud jasa

Jika tidak bisa dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar atau dibau sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari tanda dari kualitas pelayanan. Mereka mengambil kesimpulan mengenai kualitas

⁹ Kotler, Philips. 1997. alih bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusly, penyunting: Agus Hasan Pura wijaya, *Manajemen Pemasaran.* (marketing manajemen 9e), edisi Indonesia jilid satu, prehallindo, Jakarta.

¹⁰ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit andi, Yogyakarta

¹¹ *Ibid*

¹² Kotler & Amstrong, Philips. 1997. alih bahasa : *Manajemen Pemasaran.* (Marketing Manajemen 9e), edisi Indonesia jilid satu, Prehallindo, Jakarta.

dari tempat, orang, harga, peralatan dan konsumsi yang dapat mereka lihat. Oleh karena itu, tugas penyedia jasa adalah membuat jasa dapat berwujud dalam satu atau beberapa cara.

b. Ketidakterpisahan jasa

Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, apakah penyedia tadi adalah orang atau mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa, maka karyawan itu merupakan bagian dari jasa. Karena pelanggan turut hadir saat jasa itu diproduksi sebagai *co-producer*, interaksi penyedia jasa maupun pelanggan akan mempengaruhi hasil jasa.

c. Keragaman jasa

Kualitas jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa, waktu, tempat dan bagaimana cara mereka disediakan. Ada 3 faktor yang menyebabkan variabilitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.¹³

d. Tidak tahan lamanya jasa

Jasa tidak dapat disimpan untuk penjualan atau pemakaian yang akan datang. Tidak tahan lamanya jasa bukanlah masalah apabila permintaan selalu ada. Tapi ketika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa mengalami masalah sulit. Oleh karena itu, perusahaan jasa seringkali merancang strategi agar lebih baik lagi menyesuaikan permintaan dengan penawaran.

¹³ *Ibid*

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tererat.¹⁴ Kualitas pelayanan juga berperan sebagai sesuatu yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menggunakan serta pemberian dan pelayan dengan cara yang tepat.¹⁵

C. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya ¹⁶ :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

¹⁴ Kotler, Philip dan Kevin lane. alih bahasa Bob Sabran. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.

¹⁵ Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran* . Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pusaka Aksara

¹⁶ Rambat Lupiyoadi. 2006a. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat, (hlm 184).

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

D. Jenis Kualitas Pelayanan

Jenis kualitas pelayanan terbagi menjadi 3, yaitu sebagai berikut¹⁷ :

1. **Kualitas Fungsi**

Yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.

2. **Kualitas Teknis**

Dengan kualitas *output* yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketetapan waktu, kecepatan layanan, dan estetika *output*.

¹⁷ Rambat Lupiyoadi. 2008b. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat

3. Reputasi Perusahaan

Yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

E. Kriteria Pelayanan

Kriteria pelayanan dipersepsikan baik terdiri dari 6 bagian adalah sebagai berikut¹⁸ :

1. *Professionalism and skill*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*)

2. *Attitudes and Behaviour*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*costomer contact personal*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*processrelated criteria*).

3. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyediaan jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa, sehingga pelanggan dapat mengakses jasa dengan mudah selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*process-related criteria*).

¹⁸ Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran* . Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pusaka Aksara

4. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan merasa bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*process-related criteria*).

5. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).

6. *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyediaan jasa dapat dipercaya dan memberi nilai tambah yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.¹⁹

Kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara

¹⁹ Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pusaka Aksara

konsisten. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut.²⁰

Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting didalam menentukan kepuasan konsumen. Untuk menunjang kualitas layanan yang baik harus ditunjang dengan teknik dan prosedur yang benar, sehingga fasilitas yang terdapat pada perusahaan dapat berfungsi dengan baik, kepuasan konsumen akan tercipta dengan baik apabila terjadi interaksi yang baik diantara keduanya, dengan semakin meningkatnya tingkat hidup masyarakat, maka kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa semakin meningkat.²¹

G. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja mereka gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.²²

²⁰ Kotler, Philip dan Kevin lane. alih bahasa Bob Sabran. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.

²¹ *Ibid*, Hlm 184

²² Kotler, Philip dan Kevin lane. alih bahasa Bob Sabran. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.²³

Pencapaian pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini akan ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali untuk membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.²⁴

H. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Perusahaan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen harus memiliki 5 faktor utama, yaitu sebagai berikut²⁵ :

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

²³ Rambat Lupiyoadi. 2008b. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat

²⁴ *Ibid*, Hlm 198

²⁵ *Ibid*, Hlm 198

2. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk produksi jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Sikap Perusahaan

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan berikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa ini.

I. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi badan

perlindungan konsumen dapat menjadi salah satu cara efektif dalam mengimplementasikan undang undang perlindungan konsumen.²⁶

Konsep kepuasan bermanfaat bagi konsumen dalam memberikan informasi tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk tertentu, sehingga mampu membuat keputusan pembelian yang lebih bijaksana dan mampu menghindari pengalaman buruk konsumen. Selain itu, konsumen juga dapat diharapkan memenuhi posisinya, terutama dalam hak hak kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha. Selain sebagai acuan dan mengevaluasi kinerja perusahaan, pemahaman tersebut juga berguna dalam memberikan informasi tentang alternatif tindakan prosedur yang bisa dilakukan bila konsumen tidak puas terhadap produk spesifik.²⁷

Kepuasan konsumen sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi (bisnis ataupun nirlaba). Hal ini dapat dilihat dari manfaat spesifikasi kepuasan konsumen bagi perusahaan. Adapun dampak positif yang mempengaruhi loyalitas konsumen²⁸ :

Dampak positif pada loyalitas konsumen :

1. Berpotensi sebagai sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*).
2. Menekan biaya transaksi konsumen dimasa depan (terutama biaya biaya komunikasi, penjualan dan layanan konsumen)

²⁶ Rambat Lupiyoadi. 2008b. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat (Hlm 185)

²⁷ *Ibid*, Hlm 185

²⁸ Rambat Lupiyoadi. 2008b. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat (Hlm 163)

3. Menekan volatitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
4. Meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan konsumen tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok)
5. Meningkatnya *bargaining power* relative perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis saluran distribusi.
6. Konsumen cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions* dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.

J. Tinjauan Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas. Melainkan haruslah memberikan yang terbaik. Al Quran sudah menjelaskannya seperti yang terdapat dalam surat Al Baqarah ayat 267.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ
 بِسٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ حَمِيْدٌ

Artinya “ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah di jalan Allah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan dari sebagian apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-

buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik)

Tangibles dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5,

أَلْهَكُمُ التَّكَاثُرُ ۚ ① حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۚ ② كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۚ ③
 ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۚ ④ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۚ ⑤ لَتَرَوُنَّ
 الْجَحِيمَ ۚ ⑥ ثُمَّ لَتَرَوْنها عَيْنَ الْيَقِينِ ۚ ⑦ ثُمَّ لَتَسْأَلَنَّ يَوْمَئِذٍ عَنِ النَّعِيمِ
 ⑧

Artinya :“*Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”*.

2. Dimensi *Reliable* (kehandalan)

Reliable berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara

akurat. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
 تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
 تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

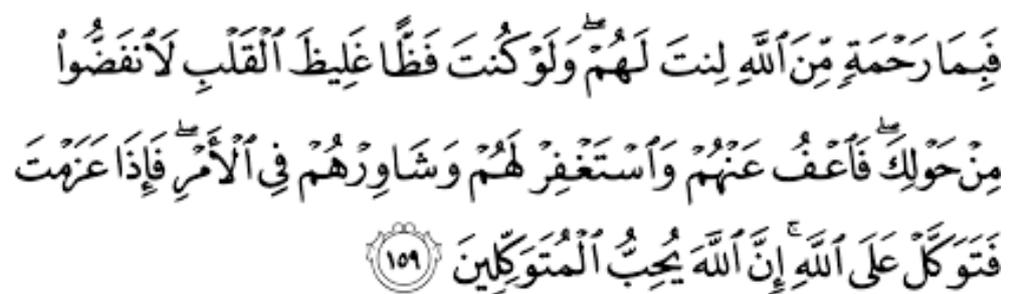
3. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, yaitu: “apabila amanat

disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, bertanya Sahabat: Bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Assurance berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta *respect* terhadap konsumen. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Hal ini sesuai dengan Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159.



Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

5. Dimensi *empathy* (empati)

Dimensi Empati berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Berkenaan dengan empati, Rasulullah SAW telah bersabda yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, yang artinya: “ *dari Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi SAW, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”*”

K. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Teknis Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Asmai Ishak dan Zhafiri Luthfi (2011)	<i>Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas : studi kasus tentang peran mediasi switching costs</i>	Kuantitatif	Bahwa secara simultan kepuasan dan kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap peran mediasi. Peran moderasi switching cost berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas.
2	Andriani Kusumawati (2011)	<i>analisis pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan; kasus Hypermart Malang town square (Matos).</i>	Kuantitatif	Bahwa secara experiential marketing berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Secara parsial experiential marketing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3	Mustika Atmawati dan M. Wahyudin (2014)	<i>Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Department store di Solo Grandmall</i>	Kuantitatif	bahwa secara simultan semua variabel independent berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
4	Rochyan Ridlo Rien Rizqy (2016)	<i>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen</i>	Kuantitatif	Bahwa Secara simultan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan secara parisal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Sumber : Asmai Ishak (2011), Andriani Kusumawati (2011), Mustika Atmawati dan M. Wahyudin (2014), Rochyan Ridlo Rien Rizqy (2016).

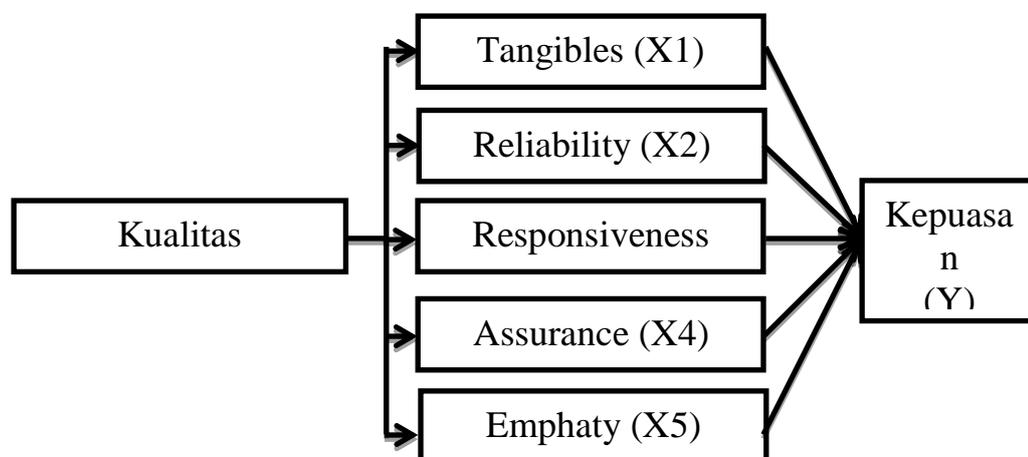
Tabel 2.2
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Teknis Analisis Data	Hasil Penelitian
5	Made Virma Permana (2013)	<i>peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan</i>	Kuantitatif	Bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
6	Much Djunaidi, Eko Setiawan dan Tri Hartono (2011)	<i>Analisis Kepuasan Pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan</i>	Kuantitatif	Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.
7	Diah Natalisa (2011)	<i>Survei kepuasan pelanggan program studi magister manajemen Universitas Sriwijaya</i>	Kuantitatif	Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan program studi Magister manajemen Unsri. Secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.
8	Mila Mercy (2014)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah haji di KBIH Miftahussalam</i>	Kuantitatif	Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan jamaah di KBIH Miftahussalam Palembang

Sumber : Made Virma Permana (2013), Muhammad Djunai dan Eko Setiawan (2011), Diah Natalisa (2011), Mila Mercy (2014)

L. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk meningkatkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah haji KBIH Ar Rahmah Palembang.



M. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.²⁹ Suatu penelitian yang dilakukan, hasilnya digunakan untuk menganalisis suatu hal sebelum hasil penelitian sementara untuk nantinya menjadi kesimpulan akhir. Dikatakan sementara karena jawaban yang

²⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Edisi Revisi. PT Rajawali Pers 2010. Hlm 63.

diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³⁰

Melihat alasan diatas terlihat bahwa hipotesis sangat penting sebagai langkah awal sebelum kesimpulan diambil, berdasarkan kenyataan tersebut diatas maka hipotesis yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

H₀ : Kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji (Y) KBIH Ar Rahmah Palembang.

H_a : Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji (Y) KBIH Ar Rahmah Palembang.

³⁰ <http://digilib.uin-suka.ac.id/1133/> Diakses pada hari Jumat tanggal 09 September 2016 Pukul 10:05 WIB.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menurut tingkat ekplanasi dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Penelitian Deskriptif

Adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu atau lebih tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain.

2. Penelitian Komperatif

Adalah penelitian yang bersifat membandingkan satu variabel atau lebih tetapi untuk sampel yang lebih dari satu.

3. Penelitian Asosiatif/hubungan

Adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian asosiatif dimana peneliti yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh/hubungan antara dua variabel atau lebih.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap alumni jamaah haji KBIH Ar Rahmah tahun 2016 yang beralamatkan di Jln. Demang Lebar Daun No.1 (samping RM. Sri Melayu) Kel. Demang Lebar Daun Kec. Ilir Barat 1 Telp.414919.

C. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, yaitu:³¹

1. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dengan penyebaran kuesioner dan hasil wawancara.
2. Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya yang diperoleh dari penelitian lewat dokumen, penelitian buku-buku, majalah, internet dan media lainnya.

Sumber data yang digunakan oleh penulis adalah jenis data primer dan data sekunder. Data primer berupa jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan peneliti. Sedangkan data sekunder berupa buku laporan kegiatan jamaah haji KBIH Ar Rahmah tahun 2016.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau sumber yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Ukuran populasi yang diambil dari penelitian ini bersifat terbatas yaitu teridentifikasi atau diketahui secara pasti.³²

³¹ Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

³² Ibid

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh jamaah haji yang pernah menggunakan jasa KBIH Ar Rahmah pada tahun 2016 yang berjumlah 431 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Tidak terdapat batasan tertentu mengenai seberapa besar sampel yang diambil dari populasi, karena absah tidaknya sampel bukan terletak pada besar atau banyaknya sampel yang diambil tetapi terletak pada sifat dan karakteristik sampel yang mendekati populasi atau tidak.³³

Jika subjeknya kurang dari 100 orang maka sampelnya dapat diambil 100%. Sedangkan jika jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil sampel penelitian antara 10-15% atau 15%-25% atau lebih.³⁴ Dari keseluruhan populasi yang semuanya berjumlah 431 orang, maka sesuai pendapat diatas jumlah sampel dalam penelitian ini dapat diambil 19% dari keseluruhan jumlah populasi. Sehingga didapat jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 81 jemaah.

Dalam teknik pengambilan sampel ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.³⁵ Dari pengertian diatas, penulis menetapkan sifat-sifat dan karakteristik yang digunakan dalam penelitian

³³ Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. hal. 116 Bandung: CV Alfabeta

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002). hlm 108

³⁵ Ibid

ini. Sampel yang akan digunakan peneliti memiliki ketentuan, jamaah haji KBIH Ar Rahmah tahun 2016 yang berdomisili di Palembang dan alamat jamaah masih bisa terjangkau atau tidak terlalu jauh.

E. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Definisi operasional untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*independent variabel*)

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain (variabel bebas). Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).³⁶ Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

³⁶ Sugiyono, *Loc. Cit.*

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Peralatan dan Fasilitas yang dimiliki
		<i>Reliability</i> (X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
		<i>Responsiveness</i> (X3)	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggap dalam merespon permintaan jemaah • Kecepatan memberikan informasi
		<i>Assurance</i> (X4)	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya jaminan pendampingan selama beribadah • KBIH memahami kebutuhan jemaah
		<i>Emphaty</i> (X5)	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami kebutuhan dan keinginan jamaah
2	Kepuasan Jemaah (Y)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas dan peralatan yang dimiliki sudah memuaskan
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang memuaskan secara cepat dan tepat
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan keselamatan yang baik dan memuaskan
		<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan jemaah terhadap respon KBIH yang cepat tanggap
		<i>Emphaty</i> (Perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Jemaah terhadap pelayanan KBIH untuk melayani kebutuhan dan keinginannya

Sumber : Penelitian Berdasarkan Teori, 2017

2. Variabel Terikat (*dependent variabel*)

Variabel dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³⁷ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan jamaah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Angket (kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada kuesioner responden untuk kemudian dijawabnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini daftar pernyataan (kuesioner) yang berhubungan dengan indikator-indikator yang digunakan.³⁸

G. Teknik Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan, maka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk mempermudah pelaksanaan perhitungan menggunakan alat bantu SPSS *windows versi* 16. Analisis data terdiri dari³⁹ :

³⁷ *Ibid.*, hlm. 39

³⁸ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro) 2009 Hlm.147

³⁹ Sugiyono. 2009a. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

1. Analisis Kualitatif

Analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan sedikit, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun kedalam suatu struktur klasifikatoris

2. Analisis Kuantitatif

Analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan dalam kategori.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Untuk mengkuantitatifkan data kualitatif menggunakan skala Likert dengan jawaban responden. sebagai berikut :

Tabel 3.2
Klasifikasi Skala Likert

No	Klasifikasi	Skor
1	Apabila jawaban Sangat Setuju	5
2	Apabila jawaban Setuju	4
3	Apabila jawaban Netral	3
4	Apabila jawaban Tidak Setuju	2
5	Apabila jawaban Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Hasan⁴⁰

Dalam proses analisisnya, teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ditempuh dalam beberapa teknik analisis data yaitu:

⁴⁰ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghlmia Indonesia, 2002) hlm. 72

a. Uji instrumen penelitian

1) Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala, apakah item-item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penentuan layak atau tidak layaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.⁴¹

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang di gunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut di ulang. Dalam program SPSS 16,00 akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan metode Cronbach's Alpha. Metode Cronbach's Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala rentangan (> 60).⁴²

b. Pengujian Asumsi Klasik

Mengingat metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan data penelitian yang digunakan adalah data primer, maka untuk memenuhi syarat yang ditentukan sehingga penggunaan model regresi linier berganda perlu dilakukan pengujian atas beberapa

⁴¹ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta: MediaKom, 2010) hlm 90

⁴² Duwi Priyatno, *Op. Cit* hlm 97-98

asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji linieritas dan uji autokorelasi yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui suatu populasi suatu data dapat dilakukan dengan analisis grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram dan normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram dan normal *probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Data yang dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.⁴³

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam

⁴³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Spss*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro) Hlm.147

regresi. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi.

Pendekatan *multikolinieritas* dapat dilakukan dengan menilai (VIF) dari hasil analisis regresi. Dikatakan terjadi *multikolinieritas* jika koefisien korelasi antara variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 dan seterusnya) lebih besar dari 0,60 (pendapat lain : 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi *multikolinieritas* jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Jika $\text{tolerance} \leq 0,10$ dan $\text{VIF} > 10$ maka terjadi gejala *multikolinieritas* yang tinggi.⁴⁴

3) Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linierity* dengan taraf signifikan 0,05. Sebuah data dikatakan linier jika taraf signifikan $< 0,05$. Hal ini berarti variabel bebas berkorelasi linier dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikannya $\geq 0,05$, maka variabel bebas tidak berkorelasi linier dengan variabel terikat.⁴⁵

⁴⁴ Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), hlm 79

⁴⁵ Sutrisno Hadi, *Seri Program Statistik-Versi 2000*. (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000) Hlm 102

4) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya, yaitu Uji Spearman's rho, Uji Glejser, Uji Park, dan melihat pola grafik regresi. Jika signifikan korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas.⁴⁶

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memakai metode analisis regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Dalam hal ini untuk variabel independennya adalah kepuasan jama'ah dan variabel dependennya adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan model regresi linier berganda (*multiple linier regression method*), yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

⁴⁶ *Ibid*, Hlm 84

Dimana :

a = Konstanta, yaitu jika X_1, X_2, X_3, X_4 dan $X_5 = 0$

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5$ = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan dan variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5

X_1 = Variabel independen (*Tangible*)

X_2 = Variabel independen (*Reliability*)

X_3 = Variabel independen (*Responsiveness*)

X_4 = Variabel independen (*Assurance*)

X_5 = Variabel independen (*Emphaty*)

Y = Kepuasan Jamaah

e = error

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi). Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima.⁴⁷

H_0 : Kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji (Y) KBIH Ar Rahmah Palembang.

H_a : Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji (Y) KBIH Ar Rahmah Palembang.

⁴⁷*Ibid.*, Hlm 9

1) Uji F (Simultan)

Uji simultan (Uji Statistik f) pada dasarnya digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yaitu kepuasan jamaah yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hipotesis nol (H_0) yang diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol.⁴⁸

- a) Jika $f_{hitung} < f_{tabel} (n-k-1)$, maka H_0 diterima artinya variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan jamaah).
- b) Jika $f_{hitung} > f_{tabel} (n-k-1)$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan jamaah).

2) Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas atau terikat secara terpisah atau parsial serta penerimaan atau penolakan hipotesa. Pengujian ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} masing-masing koefisien regresi dengan nilai t_{tabel} (nilai hitung tabel kritis) dengan tingkat signifikan 5%

⁴⁸ *Ibid*, hlm 67

dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel.⁴⁹

- a) Jika $t_{hitung} < t_{tabel} (n-k-1)$, maka H_0 diterima artinya variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan jama'ah).
- b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel} (n-k-1)$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan jamaah).

3) Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diukur untuk mengetahui sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang biasanya diberi simbol R^2 menunjukkan hubungan pengaruh antara dua variabel yaitu variabel independen (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) dan variabel dependen (kepuasan jamaah) dari hasil perhitungan tertentu.⁵⁰

⁴⁹ *Ibid*, hlm 68

⁵⁰ *Ibid*.Hlm 66

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Ar Rahmah Palembang

1. Sejarah singkat KBIH Ar Rahmah Palembang

KBIH Ar Rahmah Palembang adalah lembaga dalam bentuk organisasi yang berbadan hukum dan kedudukannya sebagai mitra kerja pemerintah dalam melakukan pembinaan dan membimbing jamaah haji.

KBIH Ar Rahmah Palembang berdiri tanggal 16 Mei 2001, didirikan oleh H. Ismail Umari dan Drs. H. Zainal Umari. KBIH Ar Rahmah Palembang terletak di Jln. Demang Lebar Daun No.1 (samping RM. Sri Melayu) Kel. Demang Lebar Daun Kec. Ilir Barat 1 Telp.414919 dan tercatat di Kementerian agama provinsi Sumatera Selatan.

2. Visi dan Misi KBIH Ar Rahmah

Visi KBIH Ar Rahmah adalah mewujudkan kenyamanan dalam beribadah haji dan menjadikan layanan bimbingan haji yang berkualitas demi kesempurnaan ibadah haji

Sedangkan Misi KBIH Ar Rahmah adalah membantu dan membimbing calon jamaah haji sejak dari tanah air, di tanah suci dan melaksanakan rukun, wajib dan sunnat haji sampai kembali ke tanah air.

3. Bimbingan yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah

KBIH Ar Rahmah memberikan bimbingan kepada jamaah baik di tanah air dan tanah suci yang meliputi⁵¹ :

- a. Bimbingan manasik haji, teori dan praktek
- b. Membantu menyusun rombongan dan regu berdasarkan kerjasama dan kekeluargaan
- c. Membantu dalam pembuatan paspor
- d. Membantu pengambilan buku paket dan koper jamaah dari kantor Kementerian Agama
- e. Membimbing jamaah selama perjalanan ibadah haji
- f. Membantu jamaah yang berhalangan atau sakit untuk melontar jumroh
- g. Membimbing jamaah ziarah di Makkah dan Madinah

B. Deskripsi Responden

1. Analisis profil responden

Masalah pada penelitian ini ditekankan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di KBIH Ar Rahmah Palembang. Responden dalam penelitian ini adalah jamaah haji yang menggunakan jasa KBIH Ar Rahmah Palembang. Sedangkan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik Sampling menurut Arikunto dengan jumlah sampel sebanyak 81 orang responden. Selanjutnya dalam profil responden diperinci menurut jenis kelamin, umur,

⁵¹ KBIH Ar Rahmah 2017

pendidikan, pendapatan gaji perbulan dan frekuensi menggunakan KBIH Ar Rahmah. Salah satu tujuan dari pengelompokan responden adalah untuk mengetahui rincian profil responden yang dijadikan sampel penelitian. Adapun gambaran profil responden didapat dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.

a. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	38	47%
Perempuan	43	53%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, laki laki sebanyak 38 responden (47%), perempuan sebanyak 43 responden (53%). Artinya responden terbanyak berjenis kelamin perempuan.

b. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
20 – 35 tahun	15	18,6%
36 - 50 tahun	39	48,1%
51 – 65 tahun	22	27,2%
66 – 80 tahun	5	6,1%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi responden berdasarkan umur, umur 20-35 tahun sebanyak 15 responden (18,6 %), umur 36-50 tahun sebanyak 39 orang (48,1%), umur 51-65 tahun sebanyak 22 orang (27,2%) dan umur 66-80 tahun sebanyak 5 orang (6,1%). Artinya responden terbanyak adalah yang berusia 36-50 tahun.

c. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Umur	Frekuensi	Persentase
SMP	9	11,1%
SMA	45	55,5%
Diploma	8	10%
Sarjana	19	23,4%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.3 distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir, SMP sebanyak 9 responden (11,1%), SMA sebanyak 45 responden (55,5%), Diploma sebanyak 8 responden (10%) dan Sarjana sebanyak 19 responden (23,4%). Artinya responden terbanyak adalah yang berpendidikan terakhir SMA.

d. **Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Gaji per Bulan**

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Gaji per Bulan

Pendapatan Gaji	Frekuensi	Persentase
1jt – 2 jt	2	2,5%
2jt – 3 jt	15	18,5%
3jt – 4 jt	56	69,2%
4 jt keatas	8	9,8%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.4 distribusi responden berdasarkan pendapatan gaji per bulan, gaji 1jt-2jt sebanyak 2 responden (2,5%), gaji 2jt – 3 jt sebanyak 15 responden (18,5%), gaji 3jt – 4 jt sebanyak 56 responden (69,2%) dan gaji 4 juta keatas sebanyak 8 responden (9,8%). Artinya responden terbanyak adalah yang berpendapatan 3jt-4jt per bulan.

e. **Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan KBIH Ar Rahmah**

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan KBIH Ar Rahmah Palembang

Frekuensi	Jumlah	Persentase
1 kali	58	71,6%
2 kali	9	11,1%
3 kali	7	8,6 %
Lebih dari 3 kali	7	8,6 %
Total	81	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.5 distribusi responden berdasarkan frekuensi menggunakan KBIH Ar Rahmah Palembang, 1 kali sebanyak 58 responden (71,6%), 2 kali sebanyak 9 responden (11,1%), 3 kali sebanyak 7 responden (8,6%), dan yang lebih dari 3 kali sebanyak 7 responden (8,6%). Artinya responden terbanyak adalah yang menggunakan 1 kali jasa KBIH Ar Rahmah.

2. Distribusi Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X)

Untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator variabel kualitas pelayanan (X) dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X₁)

Pernyataan	Jawaban					Total
	SS	S	N	TS	STS	
Fasilitas Bimbingan Manasik tidak diragukan lagi	8	62	10	1	0	81
	9,9%	76,5%	12,3%	1,2%	0%	100%
Penggunaan Multimedia dan Proyektor dalam Memberikan materi	11	59	10	1	0	81
	13,6 %	72,8%	12,3%	1,2%	0%	100%
Kerapian dan Kebersihan Pembimbing tidak diragukan lagi	8	49	20	4	0	81
	9,9%	60,5%	24,7%	4,9%	0%	100%
KBIH Ar Rahmah menyediakan perlengkapan haji yang lengkap dan berkualitas	13	44	21	2	1	81
	16	54,3	25,9	2,5	1,2	100%

Sumber: Data diolah Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.6, menjelaskan bahwa variabel bukti fisik sebagai berikut:

a. Variabel Bukti Fisik dan Fasilitas (X₁)

- 1) Tanggapan responden terhadap pernyataan fasilitas bimbingan manasik tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 70 orang (86,4%). Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa fasilitas bimbingan manasik di KBIH Ar Rahmah memang sudah tidak diragukan lagi.

Fasilitas bimbingan manasik di KBIH Ar Rahmah seperti buku panduan, tempat pertemuan yang nyaman, baju seragam, koper, dan lain-lain sangat baik.

- 2) Tanggapan responden terhadap pernyataan pemateri menggunakan multimedia dan proyektor dalam memberikan materi manasik sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 70 orang (86,4%). Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa KBIH Ar Rahmah memang menggunakan alat multimedia dan Proyektor saat menjelaskan materi manasik. Hal ini ditujukan agar jamaah lebih mudah memahami materi dan dapat membayangkan keadaan di tanah suci dengan bantuan video.

- 3) Tanggapan responden terhadap pernyataan kerapian dan kebersihan pembimbing sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 57 orang (70,4%). Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa pembimbing di KBIH Ar Rahmah selalu menjaga kerapian dan kebersihan.

Penampilan pembimbing selalu rapi dan bersih demi memberikan kenyamanan disaat bersama jamaah. Pembimbing yang berpenampilan baik sebagai simbol pelayanan yang maksimal kepada para jamaah.

- 4) Tanggapan responden terhadap pernyataan KBIH Ar Rahmah menyediakan perlengkapan haji yang lengkap dan berkualitas. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 57 orang (70,4%). Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa KBIH Ar Rahmah menyediakan perlengkapan haji yang lengkap dan berkualitas.

Perlengkapan ibadah seperti peralatan sholat, sajadah, pakaian ihram, serta souvenir khas haji dan perlengkapan lain yang diperlukan sudah tersedia di KBIH Ar Rahmah. Hal ini sudah disiapkan KBIH agar jamaah tidak repot menyiapkan perlengkapan haji.

b. Variabel Kehandalan (X_2)

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kehandalan (X_2)

Pernyataan	Jawaban					Total
	SS	SS	N	TS	STS	
Ketepatan dalam Pelayanan pada KBIH Ar Rahmah	14	45	21	1	0	81
	17,3%	55,6%	25,9%	1,2%	0	100%
Ketanggapan Pendamping dalam Melayani Jamaah	15	52	14	0	0	81
	18,5%	64,2%	17,3%	0%	0%	100%
Kepercayaan Jamaah terhadap bimbingan ibadah haji	11	45	22	2	1	81
	13,6%	55,6%	27,2%	2,5%	1,2%	100%

Sumber : Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.7, menjelaskan bahwa variabel kehandalan sebagai berikut:

- 1) Tanggapan responden terhadap pernyataan Ketepatan dalam Pelayanan pada KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 59 orang (72,9%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa KBIH memiliki ketepatan dalam pelayanan. Semua pelayanan yang ada sudah sesuai dengan peraturan standar haji yang ditetapkan oleh Kementerian Agama bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

- 2) Tanggapan responden terhadap pernyataan ketanggapan pendamping dalam melayani jamaah sudah tidak diragukan lagi.

Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 67 orang (82,7%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa ketanggapan pendamping dalam melayani jamaah memang sudah tidak diragukan lagi. Pendamping dituntut cepat tanggap atas keluhan dan permasalahan yang jamaah hadapi baik ketika masih di Indonesia hingga pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.

- 3) Tanggapan responden terhadap pernyataan kepercayaan jamaah terhadap bimbingan ibadah haji di KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 56 orang (69,2%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa kepercayaan jamaah terhadap bimbingan ibadah haji sudah tidak diragukan lagi. Kepercayaan jamaah yang tinggi merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan pihak KBIH dengan memberikan bimbingan yang intensif dan maksimal kepada setiap calon jamaah haji.

c. **Variabel Daya Tanggap (X₃)**

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X₃)

Pernyataan	Jawaban					Total
	SS	SS	N	TS	STS	
Kecepatan dalam mengatasi keluhan dan permasalahan jamaah	17	44	19	1	0	81
	21%	54,3%	23,5%	1,2%	0	100%
Ketepatan Informasi yang Diberikan	20	49	10	2	0	81
	24,7%	60,5%	12,3%	2,5%	0%	100%

Sumber : Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.8, menjelaskan bahwa variabel daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Tanggapan responden terhadap pernyataan Kecepatan KBIH Ar Rahmah dalam mengatasi keluhan dan permasalahan jamaah sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 61 orang (75,3%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa ketanggapan KBIH Ar Rahmah dalam melayani keluhan dan permasalahan jamaah sudah tidak diragukan lagi. Hal ini dapat dilihat dari petugas yang selalu siaga di kantor dan petugas yang profesional, yang ditugaskan bila ada masalah pada jamaah.

- 2) Tanggapan responden terhadap pernyataan ketepatan memberikan informasi pelayanan kepada jamaah sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas

responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 69 orang (85,2%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa ketepatan KBIH Ar Rahmah dalam memberikan informasi pelayanan kepada jamaah sudah tidak diragukan lagi. Setiap pertanyaan yang diajukan jamaah akan diberi solusi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Pihak KBIH sangat bertanggung jawab atas informasi yang akurat dan terbaru.

d. Variabel Jaminan (X_4)

Tabel 4.9
Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan (X_4)

Pernyataan	Jawaban					Total
	SS	S	N	TS	STS	
Keamanan KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi	16	47	18	0	0	81
	19,8%	58%	22,2%	0%	0%	100%
Ketepatan jadwal waktu manasik di KBIH	24	45	12	0	0	81
	29,6%	55,6%	14,8%	0%	0%	100%
Kepastian Pelayanan dan pendampingan ibadah haji di tanah suci	10	43	15	13	0	81
	12,3%	53,1%	18,5%	16%	0%	100%
Kehandalan pembimbing dalam pendampingan ibadah haji	8	62	10	1	0	81
	9,9%	76,5%	12,3%	1,2%	0	100%
Ketersediaan Layanan di KBIH Ar Rahmah	8	59	13	1	0	81
	9,9%	72,8%	16%	1,2%	0	100%

Sumber : Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.9, menjelaskan bahwa variabel jaminan adalah sebagai berikut :

- 1) Tanggapan responden terhadap pernyataan Keamanan KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 59 orang (72,9%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa keamanan di KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi. Hal ini dibuktikan selama 15 tahun ini belum pernah terjadi kasus penipuan dan hal yang merugikan jamaah yang menggunakan jasa KBIH Ar Rahmah.

- 2) Tanggapan responden terhadap pernyataan Ketepatan jadwal waktu manasik di KBIH sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 69 orang (85,2%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa Ketepatan jadwal waktu manasik di KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi. KBIH Ar Rahmah selalu memberikan jadwal terbaru bila ada kegiatan manasik dan sesuai jadwal kegiatan yang sudah ditentukan.

- 3) Tanggapan responden terhadap pernyataan Kepastian Pelayanan dan pendampingan ibadah haji di tanah suci oleh KBIH sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana

mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 53 orang (65,4%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa kepastian pelayanan dan pendampingan ibadah haji di tanah suci sudah tidak diragukan lagi. Pembimbing memastikan semua kegiatan ada pembimbing yang mendampingi agar bila ditemukan masalah bisa langsung diatasi dan tidak pernah menelantarkan jamaah untuk beribadah secara terpisah.

- 4) Tanggapan responden terhadap pernyataan kehandalan pembimbing dalam pendampingan ibadah haji sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 70 orang (86,4%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa Kehandalan pembimbing dalam pendampingan ibadah haji sudah tidak diragukan lagi. Kehandalan pembimbing di KBIH Ar Rahmah terjadi karena sudah terlatih dan profesional dalam ilmu pelaksanaan ibadah haji. Dan telah mendapatkan sertifikasi pembimbing dari Kementerian Agama bidang Haji sebagai bukti formal pembimbing ibadah haji yang profesional.

- 5) Tanggapan responden terhadap pernyataan Ketersediaan Layanan di KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden

menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 67 orang (82,7%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas menyetujui bahwa Ketersediaan Layanan di KBIH Ar Rahmah sudah tidak diragukan lagi. Layanan yang diberikan KBIH adalah untuk membantu jamaah dalam mengurus kewajiban administrasi, pengurusan visa dan lain-lain.

e. Variabel Empati (X₅)

Tabel 4.10
Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati (X₅)

Pernyataan	Jawaban					Total
	SS	S	N	TS	STS	
Perhatian terhadap kondisi jamaah haji baik ketika di Indonesia maupun di tanah suci tidak diragukan lagi.	18	51	12	0	0	81
	22,2%	63%	14,8%	0%	0%	100%

Sumber : Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.10, menjelaskan bahwa variabel empati sebagai berikut:

Tanggapan responden terhadap pernyataan Perhatian KBIH Ar Rahmah terhadap kondisi jamaah haji baik ketika di Indonesia sampai dengan selesai pelaksanaan ibadah haji sudah tidak diragukan lagi. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 69 orang (85,2%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui bahwa Perhatian Pembimbing dan Pihak KBIH Ar Rahmah terhadap kondisi jamaah

haji baik ketika di Indonesia maupun di tanah suci sudah tidak diragukan lagi. Pembimbing sangat perhatian atas kondisi jamaah mulai keberangkatan dari tanah air sampai dengan selesai seluruh rangkaian pelaksanaan ibadah haji. Pembimbing mempunyai empati yang besar kepada para jamaahnya dan siap sedia membantu jamaah apabila menemui permasalahan. Bila ada jamaah yang sakit atau berkebutuhan khusus (menggunakan kursi roda) maka pembimbing akan menyediakan petugas khusus.

3. Distribusi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Jamaah (Y)

Tabel 4.11
Distribusi Responden Mengenai Indikator Kepuasan Jamaah (Y)

No	Indikator	Frekuensi						Persentase (%)					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	STS	Total
1	Fasilitas	15	56	10	0	0	81	18,5	69,1	12,3	0	0	100%
2	Ketepatan	14	51	12	4	0	81	17,3	63,0	14,8	4,9	0	100%
3	Kecepatan	15	57	8	1	0	81	18,5	70,4	9,9	1,2	0	100%
4	Keamanan	16	53	12	0	0	81	19,8	65,4	14,8	0	0	100%
5	Perhatian	22	45	14	0	0	81	27,2	55,6	17,3	0	0	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel 4.11, menjelaskan bahwa indikator kepuasan jamaah adalah sebagai berikut:

a. Fasilitas Bimbingan

Tanggapan responden terhadap fasilitas bimbingan di KBIH Ar Rahmah sangat nyaman. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 72 orang (87,6%). Yang menjawab netral sebanyak 10 orang (12,3%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui dan merasa puas terhadap KBIH Ar Rahmah yang memiliki fasilitas bimbingan manasik yang sangat nyaman. KBIH Ar Rahmah memiliki ruang pertemuan yang tidak panas (menggunakan AC), buku bimbingan, baju seragam, dan perlengkapan tambahan lainnya.

b. Ketepatan Pelayanan

Tanggapan responden terhadap ketepatan dalam pelayanan di KBIH Ar Rahmah sesuai dengan waktunya. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 65 orang (80,3%). Yang menjawab netral sebanyak 12 orang (14,8%). Dan yang menjawab tidak setuju 4 orang (4,9%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui dan merasa puas terhadap ketepatan pelayanan yang ada di KBIH Ar Rahmah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Semua jadwal terencana dengan tepat oleh pembimbing yang berkoordinasi dengan petugas haji dari Kementerian Agama.

c. Kecepatan

Tanggapan responden terhadap pernyataan kecepatan KBIH Ar Rahmah dalam melayani jamaahnya sangat baik. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 72 orang (88,9%). Yang menjawab netral sebanyak 8 orang (9,9%). Dan yang menjawab tidak

setuju 1 orang (1,2%). Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui dan merasa puas terhadap kecepatan yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah dalam melayani dan menanggapi keluhan yang dirasakan oleh jamaah.

d. Keamanan

Tanggapan responden terhadap keamanan KBIH Ar Rahmah dan terbebas dari unsur penipuan. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 69 orang (85,2%). Yang menjawab netral sebanyak 12 orang (14,8%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden menyetujui dan merasa puas terhadap keamanan yang ada di KBIH Ar Rahmah dan terlepas dari unsur penipuan. KBIH Ar Rahmah yang terbebas dari unsur penipuan karena KBIH Ar Rahmah memiliki surat izin berdiri resmi dari Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dan terakreditasi A.

e. Perhatian

Tanggapan responden terhadap perhatian pembimbing haji di KBIH Ar Rahmah sangat baik. Mayoritas responden menjawab kearah positif, dimana mayoritas responden yang menjawab persetujuan (sangat setuju dan setuju) sebanyak 67 orang (82,8%). Yang menjawab netral sebanyak 14 orang (17,3%).

Hal tersebut menggambarkan mayoritas responden merasa puas terhadap perhatian pembimbing haji yang sangat baik kepada jamaah haji

KBIH Ar Rahmah. Perhatian yang sangat baik ini membuat jamaah merasa nyaman dan akan menceritakan keunggulan pembimbing kepada keluarga yang lain.

C. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian dengan harapan akan mendapatkan data atau informasi yang akurat. Dan uji yang bisa digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Angket dikatakan valid jika pernyataan pada suatu angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Sedangkan angket dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel X₁

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1.	X1.1	0,564	0,2185	Valid
2.	X1.2	0,583	0,2185	Valid
3.	X1.3	0,794	0,2185	Valid
4.	X1.4	0,782	0,2185	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16, 2017

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji validitas terhadap 4 indikator Bukti fisik diperoleh ke semua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai r_{hitung} berada diatas nilai r_{tabel} dan tidak ada yang bernilai negatif maka keempat pernyataan tersebut valid, ini berarti alat ukur tersebut layak (valid) dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel X₂

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	X2.1	0,643	0,2185	Valid
2	X2.2	0,544	0,2185	Valid
3	X2.3	0,663	0,2185	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji validitas terhadap 3 indikator Keandalan diperoleh ke semua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai r_{hitung} berada diatas nilai r_{tabel} dan tidak ada yang

bernilai negatif maka ketiga pernyataan tersebut valid, ini berarti alat ukur tersebut layak (valid) dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Variabel X₃

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	X3.1	0.702	0,2185	Valid
2	X3.2	0.680	0,2185	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji validitas terhadap 2 indikator Daya tanggap diperoleh semua indikator valid. Hal ini ditentukan dengan :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai r_{hitung} berada diatas nilai r_{tabel} dan tidak ada yang bernilai negatif maka ketiga pernyataan tersebut valid. ini berarti alat ukur tersebut layak (valid) dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Variabel X₄

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1.	X4.1	0,516	0,2185	Valid
2.	X4.2	0,607	0,2185	Valid
3.	X4.3	0,811	0,2185	Valid
4.	X4.4	0,701	0,2185	Valid
5.	X4.5	0,609	0,2185	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji validitas terhadap 5 indikator jaminan diperoleh ke semua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai r_{hitung} berada diatas nilai r_{tabel} dan tidak ada yang bernilai negatif maka ketiga pernyataan tersebut valid, ini berarti alat ukur tersebut layak (valid) dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.16
Hasil Uji Variabel X₅

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	X5	0.861	0,2185	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji validitas terhadap 1 indikator empati diperoleh bahwa indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai r_{hitung} berada diatas nilai r_{tabel} dan tidak ada yang bernilai negatif maka ketiga pernyataan tersebut valid. ini berarti alat ukur tersebut layak (valid) dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.17
Hasil Uji Variabel Kepuasan Jamaah (Y)

No	Keterangan	Pearson Correlation (r_{hitung})	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	Y1	0,400	0,2185	Valid
2	Y2	0,636	0,2185	Valid
3	Y3	0,611	0,2185	Valid
4	Y4	0,701	0,2185	Valid
5	Y5	0,703	0,2185	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan tabel 4.17 hasil uji validitas terhadap 5 indikator kepuasan jamaah diperoleh ke semua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai r_{hitung} berada diatas nilai r_{tabel} dan tidak ada yang bernilai negatif maka ketiga pernyataan tersebut valid, ini berarti alat ukur tersebut layak (valid) dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dalam alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tepat konsisten jika pengukuran diulang kembali. Dimana Kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari $> 0,60$ sedangkan apabila

nilai *Cronbach Alpha* (α) < 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Hasil uji Reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas X₁

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Standar reliabel	Keterangan
.773	4	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS 16, 2017

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji reliabilitas terhadap 3 indikator bukti fisik diperoleh kesemua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185 dan nilai r_{hitung} dilihat dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,773.

Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,773 > 0,2185$) maka pernyataannya reliabel. Artinya alat ukur mampu memberikan hasil ukur yang konsisten serta dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pada pengukuran waktu berbeda, sehingga kemungkinan untuk dilanjutkan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas X₂

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Standar reliabel	Keterangan
.710	3	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS 16, 2017

Berdasarkan tabel 4.19 hasil uji reliabilitas terhadap 3 indikator kehandalan diperoleh kesemua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185 dan nilai r_{hitung} dilihat dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,710.

Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,710 > 0,2185$) maka pernyataannya reliabel. Artinya alat ukur mampu memberikan hasil ukur yang konsisten serta dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pada pengukuran waktu berbeda, sehingga kemungkinan untuk dilanjutkan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.20
Hasil Uji Reliabilitas X_3

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Standar reliabel	Keterangan
.733	2	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS 16, 2017

Berdasarkan tabel 4.20 hasil uji reliabilitas terhadap 2 indikator daya tanggap diperoleh kesemua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185 dan nilai r_{hitung} dilihat dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,733.

Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,733 > 0,2185$) maka pernyataannya reliabel. Artinya alat ukur mampu memberikan hasil ukur yang konsisten serta dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pada pengukuran waktu berbeda, sehingga kemungkinan untuk dilanjutkan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.21
Hasil Uji Reliabilitas X₄

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Standar reliabel	Keterangan
.757	5	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS 16, 2017

Berdasarkan tabel 4.21 hasil uji reliabilitas terhadap 5 indikator jaminan diperoleh kesemua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185 dan nilai r_{hitung} dilihat dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,757.

Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,757 > 0,2185$) maka pernyataannya reliabel. Artinya alat ukur mampu memberikan hasil ukur yang konsisten serta dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pada pengukuran waktu berbeda, sehingga kemungkinan untuk dilanjutkan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.22
Hasil Uji Reliabilitas X₅

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Standar reliabel	Keterangan
.871	1	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS 16, 2017

Berdasarkan tabel 4.22 hasil uji reliabilitas terhadap 5 indikator jaminan diperoleh kesemua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185 dan nilai r_{hitung} dilihat dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,871.

Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,871 > 0,2185$) maka pernyataannya reliabel. Artinya alat ukur mampu memberikan hasil ukur yang konsisten serta dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pada pengukuran waktu berbeda, sehingga kemungkinan untuk dilanjutkan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.23
Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Standar reliabel	Keterangan
.740	5	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS 16, 2017

Berdasarkan tabel 4.23 hasil uji reliabilitas terhadap 5 indikator kepuasan jamaah diperoleh kesemua indikator valid. Hal tersebut ditentukan dari:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel.

Pada tabel t untuk $df = \text{jumlah responden} - 2$ yaitu $df = 81 - 2 = 79$, tingkat signifikan (α) 5%, maka diperoleh angka r_{tabel} 0.2185 dan nilai r_{hitung} dilihat dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,740.

Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,740 > 0,2185$) maka pernyataannya reliabel. Artinya alat ukur mampu memberikan hasil ukur yang konsisten serta dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pada pengukuran waktu berbeda, sehingga kemungkinan untuk dilanjutkan sebagai alat ukur penelitian.

D. Uji Asumsi Klasik

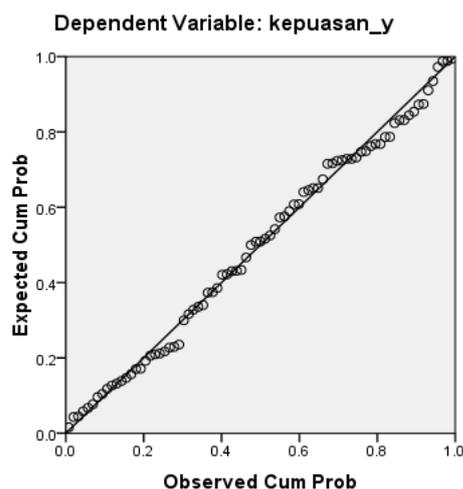
1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal ataupun mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi

melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dan SPSS 16.0. Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Pada gambar 4.1 terlihat bahwa titik-titik tersebar berhimpit di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar diatas, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya bebas tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya

multikolinieritas adalah nilai *tolerance* < 0,1 atau sama dengan nilai VIF >

10. Dan sebaliknya apabila VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.24
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.205	1.502		2.799	.005		
	tangibles_x1	1.052	.150	.048	7.013	.000	.564	1.773
	reliability_x2	.448	.177	.298	2.532	.013	.796	1.256
	responsiveness_x3	.4995	.229	.048	2.161	.020	.836	1.196
	assurance_x4	.538	.131	.043	4.106	.000	.505	1.979
	emphaty_x5	.568	.252	.189	2.253	.019	.661	1.514

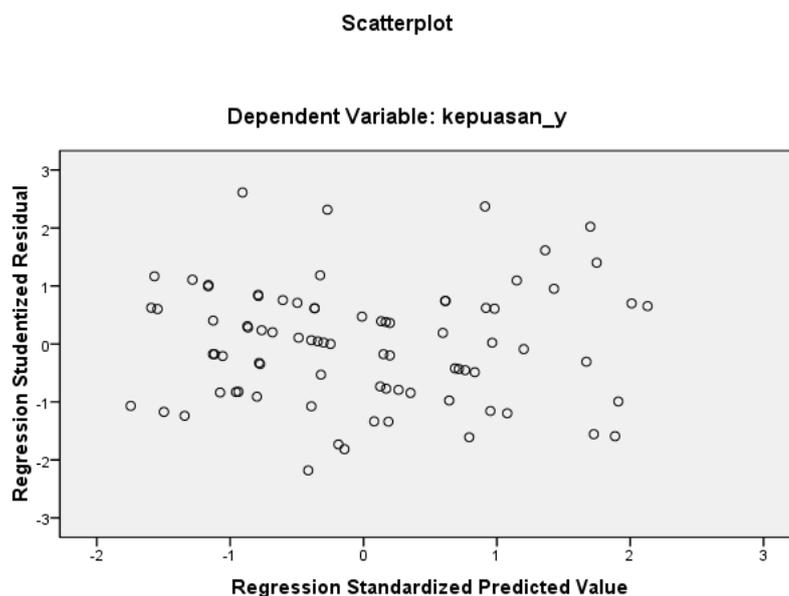
a. Dependent Variable: kepuasan_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan Tabel 4.24 menunjukkan bahwa hasil uji Multikolinieritas menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hasil yang sama, tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bukti fisik (X_1), variabel kehandalan (X_2), variabel daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4), variabel empati (X_5) dalam model regresi. Dengan demikian kelima variabel independen dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan jamaah.

tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara *SRESID* dan *ZPRED*. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastis. Sebaliknya jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut grafik *scatter plot* dan hasilnya tampak seperti dalam gambar berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Gambar 4.2 grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi,

sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi tingkat kepuasan jamaah berdasarkan masukan variabel independen bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

E. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh atau tidak berpengaruh. Berikut ini merupakan hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS 16. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.30
Hasil Analisis Linier Berganda

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.205	1.502		2.799	.005		
	tangibles_x1	1.052	.150	.048	7.013	.000	.564	1.773
	reliability_x2	.448	.177	.298	2.532	.013	.796	1.256
	responsiveness_x3	.4995	.229	.048	2.161	.020	.836	1.196
	assurance_x4	.538	.131	.043	4.106	.000	.505	1.979
	emphaty_x5	.568	.252	.189	2.253	.019	.661	1.514

a. Dependent Variable: kepuasan_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16, 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dari uji regresi linier berganda (Tabel 4.30) diperoleh nilai konstanta (a) dari model regresi = 4.205 dan koefisien regresi (b_i) dari setiap variabel-variabel independen diperoleh $b_1 = 1.052$,

$b_2=0.448$, $b_3 = 0.4995$, $b_4 = 0.538$ dan $b_5 = 0.568$. Berdasarkan nilai konstanta dan koefisien regresi tersebut, maka hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen dalam model regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Jamaah

a = 4,205

$b_1 = 1,052$ $X_1 = Tangibles$ (bukti fisik)

$b_2 = 0,448$ $X_2 = Reliability$ (kehandalan)

$b_3 = 0,499$ $X_3 = Responsiveness$ (ketanggapan)

$b_4 = 0,538$ $X_4 = Assurance$ (jaminan)

$b_5 = 0,568$ $X_5 = Emphaty$ (perhatian)

e = Tingkat Error, tingkat kesalahan

$$Y = 4,205 + 1,052X_1 + 0,448X_2 + 0,499X_3 + 0,538X_4 + 0,568X_5$$

Persamaan regresi di atas dapat dijadikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) adalah 4.205, dapat diartikan jika Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati nilainya 0, maka tingkat kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Ar Rahmah adalah sebesar 4,205.
2. Nilai koefisien regresi variabel Bukti fisik (b_1) yaitu 1,052, artinya apabila variabel bukti fisik meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel

bukti fisik yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang, yaitu sebesar 1,052 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila variabel bukti fisik (X_1) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel bukti fisik yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang yaitu sebesar 1,052 satuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan kearah positif variabel bukti fisik yang mencangkup fasilitas bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah. Fasilitas maksimal yang menjadi kebutuhan jamaah semuanya dipenuhi oleh KBIH Ar Rahmah. Ruangan berAC, buku panduan praktis haji, pakaian ihram. Penggunaan multimedia serta proyektor dalam pemberian materi serta pembimbing yang rapi dan bersih dalam bertugas memberikan bimbingan.

3. Nilai koefisien regresi variabel Kehandalan (β_2) yaitu 0,448, artinya apabila variabel Kehandalan meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel Kehandalan yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah, yaitu sebesar 0,448 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila Kehandalan (X_2) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel kehandalan yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah, yaitu sebesar 0,448 satuan.

Hasil peneltian ini menunjukkan kearah positif variabel kehandalan yang mencangkup ketepatan dalam pelayanan pada KBIH Ar Rahmah, ketanggapan pendamping di KBIH dalam melayani kebutuhan jamaah

serta kepercayaan jamaah terhadap bimbingan ibadah haji di KBIH Ar Rahmah yang selalu tepat waktu. Semua jadwal yang telah dibuat dari pihak KBIH Ar Rahmah selalu tepat dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang tepat membuat jamaah merasa terlayani dengan baik.

4. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (β_3) yaitu 0.499, artinya apabila variabel daya tanggap meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel daya tanggap yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang, yaitu sebesar 0,499 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila daya tanggap (X_3) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel daya tanggap yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang, yaitu sebesar 0,499 satuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan kearah positif variabel daya tanggap yang mencangkup Ketanggapan dan kecepatan KBIH Ar Rahmah dalam melayani keluhan dan permasalahan jamaah. Para pendamping haji pun selalu responsif untuk memberikan informasi yang diperlukan jamaah. Mulai dari informasi pelaksanaan manasik haji, informasi kelengkapan administasi, informasi keberangkatan dan informasi selama melaksanakan ibadah di tanah suci.

5. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (β_4), yaitu 0.538, artinya apabila variabel jaminan meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel jaminan yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang, yaitu sebesar 0.538 satuan,

sementara yang lain tetap. Apabila variabel Jaminan (X_4) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel jaminan yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang, yaitu sebesar 0,538 satuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan kearah positif variabel jaminan yang mencangkup ketanggapan dan kecepatan KBIH Ar Rahmah dalam melayani keluhan dan permasalahan jamaah. Para pendamping haji pun selalu responsif untuk memberikan informasi yang diperlukan jamaah.

6. Nilai koefisien regresi variabel Empati (β_5) yaitu 0.568, artinya apabila variabel Empati meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel empati yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang, yaitu sebesar 0,568 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila variabel empati (X_5) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan jamaah (Y) terhadap variabel empati yang diberikan oleh KBIH Ar Rahmah Palembang, yaitu sebesar 0,568 satuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan kearah positif variabel empati yang mencangkup keramahan dan perhatian pihak KBIH terhadap kondisi jamaah calon haji baik ketika masih di Indonesia sampai dengan selesai pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan rumusan model regresi yang terbentuk seperti diatas, dilakukan uji hipotesis untuk mengukur ketepatan fungsi regresi dalam

menaksir nilai aktual. Uji hipotesis ini meliputi uji F (simultan), uji t (parsial) dan koefisien determinasi (R^2).

F. Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *tangibles* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) secara bersama/simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan jamaah KBIH Ar Rahmah (Y).

a. Menentukan hipotesis

Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Ar Rahmah Palembang

Ha: Ada pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Ar Rahmah Palembang.

b. F_{tabel} = Menentukan F tabel dengan tingkat keyakinan 95% taraf nyata (α) 5% = 0,05 dengan penyebut $(n-k-1) = 81-5-1 = 75$ ($k=5$) adalah sebesar 2,49.

F_{hitung} = Hasil analisis F hitung dengan program SPSS versi 16, didapat nilai F hitung sebesar 3,114

c. Menarik kesimpulan

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, sedangkan

jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.31 berikut ini :

Tabel 4.31
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.349	5	10.070	3.114	.013 ^a
	Residual	242.490	75	3.233		
	Total	292.840	80			

a. Predictors: (Constant), emphaty_x5, assurance_x4, responsiveness_x3, reliability_x2, tangibles_x1

b. Dependent Variable: kepuasan_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.31, dapat diketahui bahwa nilai F adalah sebesar 3,114 dan untuk F_{hitung} untuk menentukan nilai F tingkat signifikan yang tabel gunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*), $df = (n-k)$ dan $(k-1)$. $df = (81-6=75)$ dan $(6-1=5)$ hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,49. Pengambilan keputusan menggunakan uji F pada tabel 4.31 yaitu sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan Tabel 4.31 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $3,114 > F_{tabel}$ sebesar 2,49 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ (yang ditetapkan), maka dapat diartikan bahwa secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel kepuasan jamaah.

2. Uji t (Parsial)

Pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan uji

t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial

antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Berikut ini hasil dari uji t yang dapat dilihat pada tabel 4.32 sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Ar Rahmah Palembang.

H_a : Ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Ar Rahmah Palembang.

b. t_{hitung} = Hasil analisis t_{hitung} dengan menggunakan program SPSS versi 16.

Diperoleh hasil t_{hitung} untuk variabel bukti fisik 7,013, variabel kehandalan 2,532, variabel daya tanggap 2,161, variabel jaminan 4,106 dan variabel empati 2.253.

t_{tabel} = Dengan taraf nyata (α) = 5 % dan $df (n-2) = 81 - 2 = 79$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,991.

c. Menarik Kesimpulan

Jika dihitung $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan

jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Adapun hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.32 berikut ini:

Tabel 4.32
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.205	1.502		2.799	.005		
tangibles_x1	1.052	.150	.048	7.013	.000	.564	1.773
reliability_x2	.448	.177	.298	2.532	.013	.796	1.256
responsiveness_x3	.4995	.229	.048	2.161	.020	.836	1.196
assurance_x4	.538	.131	.043	4.106	.000	.505	1.979
emphaty_x5	.568	.252	.189	2.253	.019	.661	1.514

a. Dependent Variable: kepuasan_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.32 besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(81-2) = 79$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} 1,991. Maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Jamaah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,013$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,013 > 1,991$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis menyatakan bukti fisik berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa faktor bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

2) Variabel Keandalan terhadap Kepuasan Jamaah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,532$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,532 > 1,991$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis menyatakan keandalan berpengaruh dan

signifikan terhadap kepuasan jamaah. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa faktor kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

3) Variabel Daya tanggap terhadap Kepuasan Jamaah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,161$ yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,161 > 1,991$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis menyatakan daya tanggap berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa faktor daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

4) Variabel Jaminan terhadap Kepuasan Jamaah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,106$ yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4,106 < 1,991$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian maka hipotesis menyatakan jaminan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Arah koefisien regresi negatif berarti bahwa faktor jaminan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

5) Variabel Empati terhadap Kepuasan Jamaah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,253$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,253 > 1,991$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis menyatakan empati berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa

faktor empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

3. Uji Koefisien Determinasi / Adjusted R Square (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*), ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan Adjusted R Square dapat dilihat pada output *Model Summary*. Pada kolom Adjusted R Square dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini:

Tabel 4.33
Hasil Uji Adjusted R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.785	.746	2.446

a. Predictors: (Constant), emphaty_x5, assurance_x4, responsiveness_x3, reliability_x2, tangibles_x1

b. Dependent Variable: kepuasan_y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16,0

Berdasarkan tabel 4.33 hasil output di atas menunjukkan bahwa pada kolom Adjusted R Square diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar

0,746 atau 74,6%. Diketahui pengaruh kelima variabel bebas atau independen terhadap variabel kepuasan pelanggan yang dinyatakan dengan nilai *Adjusted R2*, yaitu 0,746 atau 74,6%. Hal ini berarti 74,6 % variasi kepuasan pelanggan yang bisa dijelaskan oleh variasi dari kelima variabel bebas atau independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara simultan. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 74,6\% = 25,4\%$ dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model yang merupakan kontribusi variabel bebas lain di luar kelima variabel independen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil analisis penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Ar Rahmah Palembang adalah, bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan Jamaah haji (Y) KBIH Ar Rahmah Palembang . Hal tersebut dapat dilihat dengan uji F, dimana $F_{hitung} (3,114) > F_{tabel} (2,49)$.

Secara parsial variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan Jamaah haji (Y) KBIH Ar Rahmah Palembang . Hal tersebut dapat dilihat dengan uji t, dimana $t_{hitung} X_1 (7,013) > t_{tabel} (1,991)$, $t_{hitung} X_2 (2,532) > t_{tabel} (1,991)$, $t_{hitung} X_3 (2,161) > t_{tabel} (1,991)$, $t_{hitung} X_4 (4,106) > t_{tabel} (1,991)$, dan $t_{hitung} X_5 (2,253) > t_{tabel} (1,991)$.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis mencoba untuk memberikan saran kepada KBIH Ar Rahmah. Sebaiknya KBIH Ar Rahmah mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. KBIH Ar Rahmah juga memfasilitasi jamaah yang berada diluar kota dengan cara membuka cabang di luar kota Palembang yang masih berada di wilayah

Sumatera Selatan. KBIH Ar Rahmah juga perlu memasang papan nama dan spanduk dengan ukuran yang lebih besar agar mudah dilihat oleh jamaah dan masyarakat. Memberikan informasi bagi setiap keluarga jamaah haji yang sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga KBIH Ar Rahmah sebagai mitra haji yang terpercaya, bisa menuntun jamaah haji lebih baik agar menjadi haji yang mabrur, pencitraan lembaga KBIH semakin cemerlang dan kepercayaan jamaah haji makin tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quranul Kariim

Arifin, Zaenal, *Pola Pembinaan Calon Jamaah Haji*, Jakarta: Renika Cipta, 2012.

Ash Shidiq, Tengku Muhammad Habsi, *Pedoman Haji*, Semarang: PT. Pustaka Utara, 2007.

Atmawati, Mustika dan M. Wahyudin, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Di Solo Grandmall*, Tesis, Solo: Program Pasca Sarjana Universitas Surakarta, 2014. (Tidak Diterbitkan)

Dokumentasi KBIH Ar Rahmah Palembang

Djunaidi, Much, Eko Setiawan dan Tri Hartono, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*, Skripsi, Surakarta: Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011. (Tidak Diterbitkan)

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.

Hasan, M. Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghlmia Indonesia, 2002.

Hadi, Sutrisno, *Seri Program Statistik Versi 2000*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000.

Ishak, Asmai dan Zhafiri Luthfi, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Kasus Tentang Peran Mediasi Switching Costs*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2011. (Tidak Diterbitkan)

Kotler & Amstrong, Philips, *Manajemen Pemasaran (Marketing Manajemen 9e)* Edisi Indonesia Jilid Satu, Jakarta: Prehallindo, 1997.

- Kotler, Philips, *Manajemen Pemasaran (Marketing Manajemen 9e) Edisi Indonesia Jilid Satu*, Jakarta: Prehallindo, 1997.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid I*, Jakarta: Pt. Indeks, 2008
- Kusumawati, Andriani, *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan; Kasus Hypermart Malang Town Square (Matos)*, Skripsi, Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2011. (Tidak Diterbitkan)
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Salemba Empat, 2006a.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Salemba Empat, 2008b
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta : Pt. Rajawali Pers, 2010.
- Mercy, Mila, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Di KBIH Miftahussalam Palembang*. Skripsi. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang: 2014. (Tidak dipublikasikan)
- Natalisa, Diah, *Survei Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*, Tesis, Palembang: Magister Manajemen Universitas Sriwijaya, 2011. (Tidak Diterbitkan)
- Priyatno, Duwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Jakarta: Mediakom, 2010.
- Ridlo, Rochyan Rien Rizqy, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Skripsi, Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang, 2016. (Tidak Diterbitkan)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 2009a.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 2012.

Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Sunyoto, Danang, *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: CAPS, 2011.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Pusaka Aksara, 2009.

Virma, Permana Made, *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan*, Skripsi, Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Semarang Indonesia, 2013. (Tidak Diterbitkan)

Yeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT.Trimitra (Penyelenggaraan umroh dan haji) Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2009. (Tidak dipublikasikan)

www.kemenag.go.id

www.uin-suka.ac.id

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Dedi Riyanto
Tempat dan Tanggal lahir : Palembang, 23 Desember 1993
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
No. Telepon : 0852 7367 2097
Alamat : Jl. Harapan Jaya Perum.Griya Pesona Blok E1
Kel.Kalidoni Palembang

Riwayat Pendidikan

1. SD. N 2 Wedarijaksa (1999-2005)
2. SMP N 42 Palembang (2005-2008)
3. SMA Pembina Palembang (2008-2011)

Nama Orang Tua

Ayah : Shodikun
Ibu : Mudrikah
Status dalam Keluarga : Anak Kedua dari 3 (tiga) Bersaudara

Nama Saudara

1. Supriyanti
2. Nurhanifah

Riwayat Organisasi

1. Purna PASKIBRAKA Kota Palembang
2. Generasi Baru Indonesia (GenBI) Sumatera Selatan
3. HMPS EKI (Anggota) periode 2013-2014
4. MASIKA ICMi Sumsel

Lampiran 1

Uji Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel Tangibles (x1)

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.084	.377**	.224*	.564**
	Sig. (2-tailed)		.458	.001	.045	.000
	N	81	81	81	81	81
x1.2	Pearson Correlation	.084	1	.280*	.312**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.458		.011	.005	.000
	N	81	81	81	81	81
x1.3	Pearson Correlation	.377**	.280*	1	.468**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011		.000	.000
	N	81	81	81	81	81
x1.4	Pearson Correlation	.224*	.312**	.468**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.045	.005	.000		.000
	N	81	81	81	81	81
tangibles_x1	Pearson Correlation	.564**	.583**	.794**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

b. Variabel Reliability (x2)

		Correlations			
		x2.1	x2.2	x2.3	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.094	.096	.643**
	Sig. (2-tailed)		.405	.396	.000
	N	81	81	81	81

x2.2	Pearson Correlation	.094	1	.033	.544**
	Sig. (2-tailed)	.405		.767	.000
	N	81	81	81	81
x2.3	Pearson Correlation	.096	.033	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.396	.767		.000
	N	81	81	81	81
reliability_x2	Pearson Correlation	.643**	.544**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	4

c. Variabel Responsiveness (x3)

Correlations

		x3.1	x3.2	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	-.044	.702**
	Sig. (2-tailed)		.696	.000
	N	81	81	81
x3.2	Pearson Correlation	-.044	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.696		.000
	N	81	81	81
responsiveness_x3	Pearson Correlation	.702**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	81	81	81

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	3

d. Variabel Assurance (x4)**Correlations**

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	total_x4
x4.1	Pearson Correlation	1	.126	.196	.143	.237*	.516**
	Sig. (2-tailed)		.262	.079	.202	.033	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x4.2	Pearson Correlation	.126	1	.436**	.241*	.105	.607**
	Sig. (2-tailed)	.262		.000	.030	.350	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x4.3	Pearson Correlation	.196	.436**	1	.517**	.309**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.079	.000		.000	.005	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x4.4	Pearson Correlation	.143	.241*	.517**	1	.505**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.202	.030	.000		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x4.5	Pearson Correlation	.237*	.105	.309**	.505**	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	.033	.350	.005	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81
assurance_x4	Pearson Correlation	.516**	.607**	.811**	.701**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	6

e. Variabel Emphaty (x5)**Correlations**

		x5.1	total_x5
x5.1	Pearson Correlation	1	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	81	81
emphaty_x5	Pearson Correlation	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	81	81

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	2

f. Variabel Kepuasan Jamaah (y)**Correlations**

		y1	y2	y3	y4	y5	kepuasan_y
y1	Pearson Correlation	1	-.082	-.090	.258*	.255*	.400**
	Sig. (2-tailed)		.466	.425	.020	.022	.000
	N	81	81	81	81	81	81
y2	Pearson Correlation	-.082	1	.462**	.215	.225*	.636**

	Sig. (2-tailed)	.466		.000	.054	.044	.000
	N	81	81	81	81	81	81
y3	Pearson Correlation	-.090	.462**	1	.285*	.212	.611**
	Sig. (2-tailed)	.425	.000		.010	.057	.000
	N	81	81	81	81	81	81
y4	Pearson Correlation	.258*	.215	.285*	1	.435**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.020	.054	.010		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81
y5	Pearson Correlation	.255*	.225*	.212	.435**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.022	.044	.057	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81
kepuasa n_y	Pearson Correlation	.400**	.636**	.611**	.701**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81

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

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

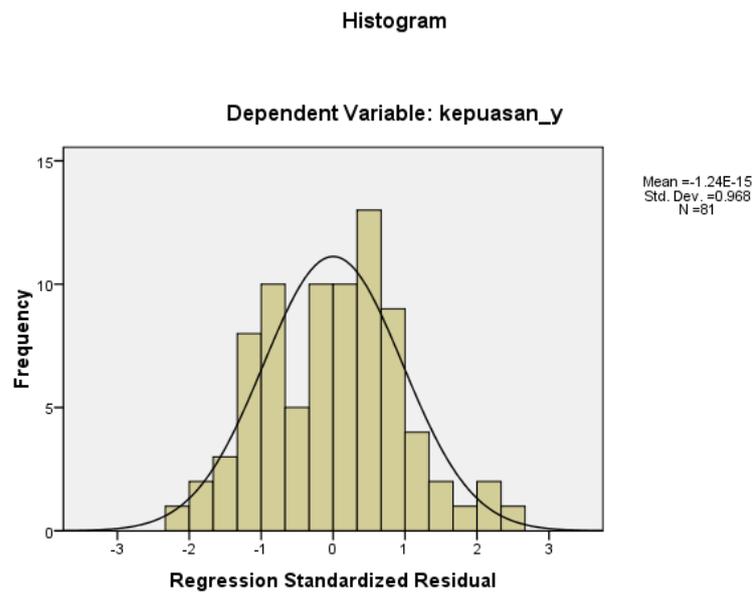
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	6

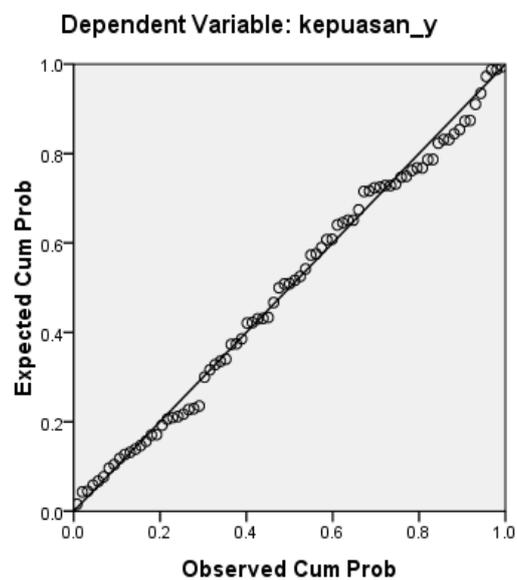
Lampiran 2

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Uji Multikolinieritas

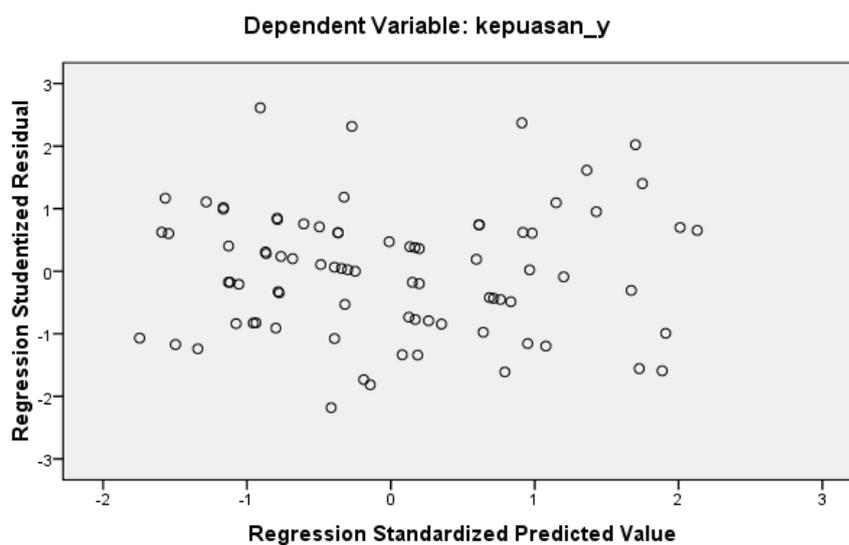
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.205	1.502		2.799	.005		
	tangibles_x1	1.052	.150	.048	7.013	.000	.564	1.773
	reliability_x2	.448	.177	.298	2.532	.013	.796	1.256
	responsiveness_x3	.4995	.229	.048	2.161	.020	.836	1.196
	assurance_x4	.538	.131	.043	4.106	.000	.505	1.979
	emphaty_x5	.568	.252	.189	2.253	.019	.661	1.514

a. Dependent Variable:
kepuasan_y

c. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



d. Uji Linieritas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_y * tangibles_x1	64.515	9	7.168	2.229	.030
Between Groups (Combined)					
Linearity	17.604	1	17.604	5.474	.022
Deviation from Linearity	46.911	8	5.864	2.823	.007
Within Groups	228.325	71	3.216		
Total	292.840	80			

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_y * reliability_x2	40.837	5	8.167	2.491	.043
Between Groups (Combined)					
Linearity	39.029	1	39.029	11.616	.001
Deviation from Linearity	1.808	4	.452	3.134	.009
Within Groups	252.003	75	3.360		
Total	292.840	80			

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_y * responsiveness_x3	10.716	4	2.679	2.722	.009
Between Groups (Combined)					
Linearity	9.572	1	9.572	2.578	.012
Deviation from Linearity	1.144	3	.381	3.103	.020
Within Groups	282.124	76	3.712		
Total	292.840	80			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_y * assurance_x4	Between Groups	(Combined)	76.209	10	7.621	2.463	.014
		Linearity	13.174	1	13.174	4.257	.043
		Deviation from Linearity	63.034	9	7.004	2.963	.027
	Within Groups		216.631	70	3.095		
	Total		292.840	80			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_y * emphaty_x5	Between Groups	(Combined)	58.424	5	11.685	3.739	.004
		Linearity	22.046	1	22.046	7.053	.010
		Deviation from Linearity	36.379	4	9.095	2.910	.027
	Within Groups		234.415	75	3.126		
	Total		292.840	80			

Lampiran 3

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.205	1.502		2.799	.005		
	tangibles_x1	1.052	.150	.048	7.013	.000	.564	1.773
	reliability_x2	.448	.177	.298	2.532	.013	.796	1.256
	responsiveness_x3	.4995	.229	.048	2.161	.020	.836	1.196
	assurance_x4	.538	.131	.043	4.106	.000	.505	1.979
	emphaty_x5	.568	.252	.189	2.253	.019	.661	1.514

a. Dependent Variable: kepuasan_y

Lampiran 4

Uji Hipotesis

a. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.349	5	10.070	3.114	.013 ^a
	Residual	242.490	75	3.233		
	Total	292.840	80			

a. Predictors: (Constant), emphaty_x5, assurance_x4, responsiveness_x3, reliability_x2, tangibles_x1

b. Dependent Variable: kepuasan_y

b. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.205	1.502		2.799	.005		
	tangibles_x1	1.052	.150	.048	7.013	.000	.564	1.773
	reliability_x2	.448	.177	.298	2.532	.013	.796	1.256
	responsiveness_x3	.4995	.229	.048	2.161	.020	.836	1.196
	assurance_x4	.538	.131	.043	4.106	.000	.505	1.979
	emphaty_x5	.568	.252	.189	2.253	.019	.661	1.514

a. Dependent Variable: kepuasan_y

c. Uji Adjusted R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.785	.746	2.446

a. Predictors: (Constant), emphaty_x5, assurance_x4, responsiveness_x3, reliability_x2, tangibles_x1

b. Dependent Variable: kepuasan_y

Lampiran 5

a. Variabel Tangibles (X1)

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	10	12.3	12.3	13.6
	S	62	76.5	76.5	90.1
	SS	8	9.9	9.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	10	12.3	12.3	13.6
	S	59	72.8	72.8	86.4
	SS	11	13.6	13.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.9	4.9	4.9
	N	20	24.7	24.7	29.6
	S	49	60.5	60.5	90.1
	SS	8	9.9	9.9	100.0

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.9	4.9	4.9
	N	20	24.7	24.7	29.6
	S	49	60.5	60.5	90.1
	SS	8	9.9	9.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	TS	2	2.5	2.5	3.7
	N	21	25.9	25.9	29.6
	S	44	54.3	54.3	84.0
	SS	13	16.0	16.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

b. Variabel Reliability (X2)

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	21	25.9	25.9	27.2
	S	45	55.6	55.6	82.7
	SS	14	17.3	17.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	17.3	17.3	17.3
	S	52	64.2	64.2	81.5
	SS	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2	1.2
	TS	2	2.5	2.5	3.7
	N	22	27.2	27.2	30.9
	S	45	55.6	55.6	86.4
	SS	11	13.6	13.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

c. Variabel Responsiveness (X3)

x3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	19	23.5	23.5	24.7
	S	44	54.3	54.3	79.0
	SS	17	21.0	21.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.5	2.5	2.5
	N	10	12.3	12.3	14.8
	S	49	60.5	60.5	75.3
	SS	20	24.7	24.7	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

d. Assurance (X4)

x4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	18	22.2	22.2	22.2
	S	47	58.0	58.0	80.2
	SS	16	19.8	19.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	14.8	14.8	14.8
	S	45	55.6	55.6	70.4
	SS	24	29.6	29.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	13	16.0	16.0	16.0
	N	15	18.5	18.5	34.6
	S	43	53.1	53.1	87.7
	SS	10	12.3	12.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	10	12.3	12.3	13.6
	S	62	76.5	76.5	90.1
	SS	8	9.9	9.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

x4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	13	16.0	16.0	17.3
	S	59	72.8	72.8	90.1
	SS	8	9.9	9.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

e. Emphaty (X5)

x5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	14.8	14.8	14.8
	S	51	63.0	63.0	77.8
	SS	18	22.2	22.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

f. Kepuasan Jemaah

y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	10	12.3	12.3	12.3
	S	56	69.1	69.1	81.5
	SS	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.9	4.9	4.9
	N	12	14.8	14.8	19.8
	S	51	63.0	63.0	82.7
	SS	14	17.3	17.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2	1.2
	N	8	9.9	9.9	11.1
	S	57	70.4	70.4	81.5
	SS	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	14.8	14.8	14.8
	S	53	65.4	65.4	80.2
	SS	16	19.8	19.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	17.3	17.3	17.3
	S	45	55.6	55.6	72.8
	SS	22	27.2	27.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	