



**PENGARUH SISTEM PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PADANGSIDIMPUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENDAFTARAN HAJI PERIODE 2015**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

**FITRI ANSARI
NIM: 12 230 0229**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH SISTEM PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PADANGSIDIMPUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENDAFTARAN HAJI PERIODE 2015**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

**FITRI ANSARI
NIM: 12 230 0229**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH SISTEM PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PADANGSIDIMPUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENDAFTARAN HAJI PERIODE 2015**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh :

**FITRI ANSARI
NIM : 12 230 0229**

PEMBIMBING I

Mudzakkir Kifotib Siregar, M.A

NIP. 19721121 199903 1 002

PEMBIMBING II

Rini Hayati, SP., MP

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **FITRI ANSARI**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 5 September 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di _____
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **FITRI ANSARI** yang berjudul: **"Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mendaftar Haji Periode 2015"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Mudzakkir Khôtib Siregar, MA
NIP. 19721121 1999 03 1 002

PEMBIMBING II

Rini Hayati, SP.MP

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Ansari Siregar
NIM : 12 230 0229
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Bisnis
JudulSkripsi : **PENGARUH SISTEM PELAYANAN KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA
PADANGSIDIMPUAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENDAFTARAN HAJI PERIODE 2015.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 19 November 2017
PembuatPernyataan,



FITRI ANSARI
NIM. 12 230 0229

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Ansari
NIM : 12 230 0229
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pendaftaran Haji Periode 2015** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan
Pada tanggal : 19 November 2017

Yang menyatakan,



Fitri Ansari
NIM. 12 230 0011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : FITRI ANSARI
NIM : 12 230 0229
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENDAFTARAN HAJI
PERIODE 2015

Ketua

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 2009011015

Sekretaris

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 2009011015

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Sofinawati, SEI, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Muhammad Isa, ST.MM
NIP.19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Senin/ 30 Oktober 2017
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 70,13 (B)
IPK : 2,93
Predikat : Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan
Telp. (0634) 22080 Fax (0634) 24022 KodePos 22733

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENDAFTARAN
HAJI PERIODE 2015

NAMA : FITRI ANSARI

NIM : 12 230 0229

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas

Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 13 November 2017



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : FITRI ANSARI

Nim : 12 230 0229

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENDAFTAR HAJI PERIODE 2015

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Suatu instansi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya pada saat pendaftaran haji berlangsung. Masyarakat akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat merupakan kunci kesuksesan suatu instansi dan kemajuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan?. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan adalah kemampuan untuk merencanakan ataupun menciptakan produk jasa yang bermanfaat luar biasa bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk jasa yang diharapkan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan analisis data dengan persamaan regresi linear sederhana dan didukung oleh uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, serta uji linearitas. Dengan teknik pengambilan sampel dengan metode random sampling Pengolahan datanya menggunakan bantuan program SPSS versi 22 penelitian menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan instrumen pengumpulan datanya menggunakan kuesioner (angket).

Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh yaitu hasil Uji koefisien Determinasi (R^2) antara sistem pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) sebesar sebesar 0,554(55,4%) yang artinya sistem pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat(55,4%) dan sisanya sebanyak 44,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,098 + 1,051X = 1,149$, artinya setiap peningkatan sistem pelayanan (X) sebesar 1 satuan akan meningkat kepuasan masyarakat sebesar 1,149 satuan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang tiada sekutu bagi-NYA, berkat rahmat, hidayah dan inayah-NYA lah, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul“pengaruh sistem pelayanan kantor kementerian agama kota padangsidimpuan terhadap kepuasan masyarakat dalam pendaftaran haji periode 2015”. Untaian shalawat dan salam senantiasa hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW.,sebagai bukti tanda cinta dan syukur kita akan di utusnya beliau, hingga kita dapat merasakan nikmat Iman dan Islam seperti saat ini.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari banyak terdapat kendala yang harus dilalui dan dijalani peneliti. Dukungan moril serta bimbingan sangat dibutuhkan kendala mpenyelesaian skripsi ini, berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak maka penyusunan skripsi ini bias terselesaikan dengan lancer dan tepat waktu.

Untuk itu dengan penuh rasa hormat, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini:

1. Bapak Dr.H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A. Wakil Rektor Bidang Akademik Dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan Dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.

2. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan,.
3. Bapak Darwis Harahap, S.HI. M.Si, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.A,di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, ST.,MM. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
5. Bapak Mudzakkir Khotib Siregar, M.A selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan bantuan, semangat, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Rini Hayati,SP.,MP, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan bantuan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan masukan, arahan dan ilmu yang bermanfaat.
8. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu kelancaran administrasi dan akademik.
9. Teristimewa kepada kedua orangtua, Ayahanda Abdul Malim Siregar dan Ibunda Trilan Harahap, serta Abanganda (Hariman Syaputra Siregar) dan adik-adik tersayang (Tutur Wahyudi Siregar dan Doli Wardana Siregar), juga kepada seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terkhusus sahabat- sahabat saya (Nengsi, Masroani Nasution, Lanni Dalimunthe, Nini Karlina, Pitri Anti Sitompul, Sunarmi Pakpahan, Asna Sari Batubara) dan teman-teman ES-6 semester I dan II dulu, serta ES-2 Manajemen bisnis semester IV-VIII dan seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2012 FEBI yang telah memberikan

dukungan serta bantuan dan semangat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Untuk itu, peneliti menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga Allah SWT., melimpahkan rahmat-NYA, sehingga terasa berkah dan manfaatnya kepada kita semua.

Amin.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Padangsidempuan, 19November 2017

Peneliti

FITRI AANSARI

NIM 12 230 0229

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	Esdan ye
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ? ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

ي...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و...و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua :

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /w/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	i
Halaman Pengesahan Pembimbing	ii
Surat Pernyataan Pembimbing.....	iii
Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri.....	iv
Surat Pernyataan Bersedia Publikasi Skripsi.....	v
Berita AcaraUjian Munaqasyah	vii
Halaman PengesahanDekan FEBI Padangsidimpuan.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTARPEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN...x	
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Defenisi Operasional Variabel	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Kegunaan Penelitian	7
H. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. KerangkaTeori	9
1. Pelayanan	9
a. Pengertian Pelayanan.....	9
b. Tujuan Pelayanan	11
c. Dasar-dasar pelayanan.....	11
d. Etika pelayanan	12
e. Mutu pelayanan.....	12
f. Pelayanan dalam prespektif islam.....	13
g. Etika pelayanan.....	16
h. Teori Pelayana.....	20

2. Kepuasan.....	20
a. Pengertian Kepuasan.....	20
b. Macam-Macam Kepuasan.....	21
c. KonsepKepuasanMasyarakatDalamPerspektif Islam.....	22
B. PenelitianTerdahulu.....	24
C. KerangkaBerpikir.....	28
D. Hipotesis.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN31

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
B. Jenis Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
a. Pengertian Populasi	31
b. PengertianSampel	32
D. Instrumen PengumpulanData	33
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	35
F. Teknik Analisa Data	36
1. UjiAsumsiDasar	36
a. UjiNormalitas	36
b. UjiHomogenitas	36
c. UjiLineritas	37
G. UjiHipotesis	38
a. KoefisienDeterminasi (R^2).....	38
b. UjiParsial (Uji t)	38

BAB IV HASIL PENELITIAN41

A. GambaranUmum Dan SejarahSingkat Instansi.....	41
1. Sejarah singkat Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan	41
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan.....	42
B. Profil Responden.....	46
1. Jenis Kelamin Responden.....	46
2. Usia Responden.....	47
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	47
4. Pekerjaan Responden.....	48
C. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	48
1. Uji Validitas.....	49

2. Uji Reabilitas	51
D. Teknik Analisa Data	52
1. Asumsi Dasar.....	52
a) Normalitas	52
b) Uji Homogenitas.....	54
2. Uji Hipotesis.....	55
a) Koefisien Determinasi (R^2)	55
b) Uji t (Parsial).....	57
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	57
4. Uji Hipotesis.....	58
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V PENUTUPAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran Peneliti.....	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel1.1 DefenisiOperasionalVariabel	5
Tabel2.1 PenelitianTerdahulu	35
Tabel3.1 SkorAngket	46
Tabel4.1 JenisKelaminResponden	57
Tabel4.2 UsiaResponden.....	58
Tabel4.3 PendidikanTerakhirResponden	59
Tabel4.4 Pekerjaan.....	60
Tabel4.5 Lama MenjadiNasabah.....	61
Tabel4.6 HasilUjiValiditasKualitas (X)	62
Tabel4.7 HasilUjiValiditasKepuasan(Y)	63
Tabel4.8 UjiReliabilitasKualitas (X).....	64
Tabel4.9 UjiReliabilitasKepuasan(Y)	65
Tabel4.10 HasilUjiNormalitasKolmogrovSmirnov	66
Tabel4.11 UjiLinearitas.....	67
Tabel4.12 UjiKoefisienDeterminasi (R^2)	68
Tabel4.13 UjiRegresi Linear Sederhana	69
Tabel4.14 UjiSignifikansi (Uji t)	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang bergerak di bidang jasa, yang melaksanakan kegiatan-kegiatan dan meningkatkan kinerja dalam suatu perusahaan, atau bisa juga dikatakan sebagai kegiatan yang ditawarkan kepada masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, dalam hal ini ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan yang baik. Selain itu pelayanan juga dapat dikatakan sebagai kegiatan pemberi jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dan pelayanan yang dilakukan secara ramah tama, adil, cepat tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi penerimanya¹.

Menurut Philip Kotler menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat menjadi sangat bernilai bagi suatu perusahaan atau dalam hal ini yang bergerak dibidang Instansi Pemerintah. Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.² Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga

¹ H. Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm.152.

² Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. INDEKS, 2007), hlm. 4.

berlaku pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan khususnya pada saat pendaftaran Haji berlangsung.

Dimana pelayanan ini difokuskan dari segi kualitas pelayanannya yaitu:

1).Adanya sikap ramah yang diberikan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan kepada calon Jamaah Haji, 2).Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan memberikan pelayanan yang baik dan cepat, 3).Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan menanggapi keluhan yang dirasakan calon jamaah Haji, 4).Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan harus teliti sehingga calon Jamaah Haji yang berada pada saat melakukan pendaftaran Haji merasa puas.

Selain dari segi kualitas pelayanan, hal yang perlu diperhatikan adalah mengenai sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang berkualitas juga mempengaruhi pelayanan yang baik dan kepuasan masyarakat dalam melakukan kegiatan di suatu Instansi pemerintahan.

Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan pada saat melayani masyarakat dalam mendaftar Haji seperti:

- 1.Tatapan mata.
- 2.Anggukan kepala dan ekspresi wajah yang tepat.
- 3.Ajukan pertanyaan kepada calon Jamaah Haji pada saat ditempat
- 4.Menyimak dengan baik apa yang dikeluhkan sicalon Jamaah Haji.
- 5.Hindari memotong pembicaraan yang dilakukan oleh calon Jamaah Haji.
- 6.Hindari bicara terlalu banyak.³

³ Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber daya Manusia*, (Bandung: Graha Ilmu, 2008), hlm.148.

Akan tetapi pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan belum dikatakan optimal dalam segi pelayanan yang diberikan kepada calon Jamaah Haji pada saat pendaftaran, hal ini dapat dibuktikan dari kurangnya komunikasi yang baik dalam penyampaian informasi kepada calon Jamaah Haji, selain komunikasi yang kurang baik sarana dan prasarana yang dikantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan belum dikatakan memadai hal tersebut dapat ditandai dengan jumlah kursi pengunjung yang tidak sebanding dengan jumlah pengunjung atau dalam hal ini calon Jamaah Haji.

Pelayanan pada saat pendaftaran yang diberikan pegawai kantor. Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan kepada calon Jamaah Haji belum juga dikatakan bagus hal ini dapat dilihat dari banyaknya calon Jamaah Haji yang menunggu untuk dilayani dan kurang tanggapnya pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan terhadap permasalahan ataupun keluhan yang dirasakan calon Jamaah Haji, sehingga membuat calon Jamaah Haji tidak merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul ***“Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pendaftaran Haji Periode 2015”***.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang dapat diidentifikasi yaitu:

- 1) Komunikasi antara pegawai dan calon Jamaah Haji yang kurang optimal.
- 2) Fasilitas yang kurang memadai saat pendaftaran berlangsung.
- 3) Ketidakpuasan masyarakat dalam sistem pelayanan pendaftaran Haji yang disebabkan oleh sistem pelayanan yang kurang optimal.

C. Batasan Masalah

Agar peneliti terfokus pada masalah yang dikemukakan dan demi tercapainya tujuan yang diinginkan, maka peneliti membatasi masalah pada satu variabel bebas yaitu Sistem pelayanan, Kemudian satu variabel terikat yaitu Kepuasan calon Jamaah Haji.

Penelitian ini dibatasi agar dapat mengungkapkan masalahnya secara cermat, tuntas dan mendalam disamping keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti.

D. Defenisi Operasional Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian.⁴Sesuai dengan judul pada penelitian ini yaitu “Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendaftaran Haji Periode 2015” maka variabel-variabel yang terkait dengan penelitian ini adalah:

Tabel 1.1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala pengukur
Pelayanan, (Variabel independen/ X).	Pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas-fasilitas yang diberikan b. Ketepatan waktu dalam pelayanan c. Kecepatan pelayanan d. Memahami kebutuhan calon Jama'ah Haji e. Mengutamakan kepentingan calon Jama'ah Haji f. Tingkah laku pegawai g. Komunikasi yang baik antara 	likert

⁴ Sumandi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 25.

		pegawai dan calon Jama'ah Haji	
Kepuasan Masyarakat,(Variabel dependen / Y)	Kepuasan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan,	a. Kebutuhan calon Jama'ah Haji b. Keinginan calon Jama'ah Haji c. Harapan calon Jama'ah Haji terhadap kepuasan dalam pendaftaran	likert

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah. Maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh sistem pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendaftaran Haji Periode 2015”?

F. Tujuan Penelitian

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

Untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendaftaran Haji Periode 2015.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang sistem pelayanan yang baik.

2. Bagi pihak instansi sebagai bahan masukan dan sumbangan pikiran dalam upaya memajukan dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.
3. Sebagai bahan pemikiran bagi masyarakat pada umumnya, agar masyarakat lebih memahami tentang arti sebenarnya dari pelayanan yang baik itu, sehingga masyarakat dapat menerapkannya dikehidupan sehari-hari.
4. Bagi peneliti lain, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi atau literatur untuk penelitian-penelitian yang relevan selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mengarahkan peneliti, penelitian ini dibagi atas beberapa bagian agar lebih mudah memahami hubungan suatu bab dengan beberapa sub bab yaitu:

Bab I, bab ini merupakan bab yang berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II, bab ini merupakan bab yang berisi tentang landasan teori yang meliputi tentang sistem pelayanan, kepuasan masyarakat, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

Bab III, bab ini merupakan bab yang berisi tentang metodologi penelitian, meliputi tempat dan waktu penelitian, jenis penelitin, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV, bab ini merupakan bab yang berisi tentang analisis dan pembahasan hasil penelitian berupa sistem pelayanan kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan terhadap kepuasan masyarakat dalam pendaftaran haji

Bab V, bab ini merupakan bab yang berisi kesimpulan dan saran yang diberikan peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa (*services*).

Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*customer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan.¹Suasana ruangan yang nyaman harus mendukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk,tenang, dan tidak berisik kelengkapan sarana dan prasarana ini akan membuat calon nasabah atau masyarakat yang berada di dalamnya merasa betah sehingga mampu mengusir rasa kebosanan saat menunggu.

Selain itu, emosi pegawai dapat juga berpindah kepada masyarakat. Dalam teori ini mengindikasikan adanya efek kesesuaian antara emosi karyawan dan pelanggan, pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan membuat karyawan menuntut banyak hal karena mereka sering berada dalam situasi disonansi emosional, seiring waktu keadaan ini menyebabkan kejatuhan mental, atau fisik dalam pekerja, penurunan kinerja, dan rendahnya kepuasan dalam bekerja².

Untuk dapat menyelenggarakan proses pelayanan yang baik ada beberapa manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan, antara lain:

- 1) Sikap yang baik dan simpatik sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik
- 2) Sikap perhatian yang dilakukan para karyawan mendukung pelayanan yang baik dan memuaskan

¹ Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.32.

² Stephen P.Robbins, Timothy A. Judge,*Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm.344

- 3) Usahakan agar semua karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang dilakukan.³

b. Tujuan Pelayanan

Tujuan Pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat. Adapun tujuan dari pelayanan tersebut adalah:

- 1) Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.
- 2) Bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan⁴.

c. Dasar-dasar Pelayanan

Agar pelayanan yang diberikan perusahaan atau dalam hal ini Instansi Pemerintah dapat memuaskan masyarakat, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang baik. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dimiliki yaitu:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal calon jamaah haji.
- 4) Tenang, sopan, hormat, tekun mendengarkan pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Jangan memotong pembicaraan.
- 7) Mampu meyakinkan calon jamaah haji dan memberikan kepuasan

³ Ekawatiningsih, Jurnal "Pelayanan Prima", No.2, Jilid 8, 2003.

⁴ Daryanto, Ismanto setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm 109.

d. Etika pelayanan

Menurut Kasmir etika pelayanan yang patut kita berikan kepada calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

- 1) Beri kesempatan calon jamaah haji berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- 2) Dengarkan baik-baik
- 3) Jangan memotong pembicaraan sebelum calon jamaah haji selesai bicara.
- 4) Ajukan pertanyaan setelah calon jamaah haji selesai bicara.
- 5) Jangan marah dan mudah tersinggung
- 6) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
- 7) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

e. Mutu Pelayanan

Ada 5 Cara dalam memperbaiki mutu pelayanan diseluruh Industri Jasa yaitu:

- 1) Mendengarkan dalam arti yaitu memahami apa yang sesungguhnya diinginkan pelanggan melalui pembelajaran terus menerus tentang harapan dan persepsi pelanggan.
- 2) Keandalan dalam memahami setiap perkataan merupakan dimensi tunggal paling penting dalam mutu layanan.
- 3) Layanan basis adalah perusahaan harus menyerahkan hal-hal yang mendasar dan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan seperti menjaga kepercayaan, menggunakan pengertian umum,

mendengarkan pelanggan, menjaga agar pelanggan tetap mendapatkan informasi.

- 4) Jasa layanan mengembangkan satu layanan sambil mengelolah banyak rinciannya.
- 5) Pemulihan untuk memuaskan pelanggan yang menghadapi masalah layanan, perusahaan layanan mendorong pelanggan untuk mengeluh dan mempermudah mereka untuk melakukan hal yang tidak mereka pahami, menanggapi secara cepat dan personal, serta mengembangkan sistem resolusi masalah.⁵

f. Pelayanan Dalam Prespektif Islam

Kualitas pelayanan adalah konsep yang menitik beratkan pada pemenuhan harapan masyarakat, masyarakat yang cenderung mencari kepuasan senantiasa akan menilai setiap jasa layanan yang diterimanya dari sebuah perusahaan. Dalam Islam kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui sikap ramah dan kepedulian yang tinggi terhadap pelanggan.⁶

Bersikap simpatik terhadap pelanggan, berlaku adil, bersikap melayani dan rendah hati, menepati janji dan dipercaya. Sebagaimana dikatakan dalam Al-qur'an untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik dan simpatik dengan orang lain, Allah berfirman :

⁵ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT.INDEKS,2007), hlm. 57.

⁶ Hermawan kartajaya dan syakir sula Muhammad, *syariah marketing*, (Bandung: PT.Mizan Pustaka,2006), hlm.67.

لَا تَمُدَّنَّ عَيْنَيْكَ إِلَىٰ مَا مَتَّعْنَا بِهِ أَزْوَاجًا مِنْهُمْ وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَخَفِضْ

جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ ﴿٨٨﴾

*Artinya: Janganlah sekali-kali kamu menunjukkan pandanganmu kepada kenikmatan hidup yang telah Kami berikan kepada beberapa golongan di antara mereka (orang-orang kafir itu), dan janganlah kamu bersedih hati terhadap mereka dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman..(QS. Al-Hijr, 15:88)*⁷

Pelayanan yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan dalam pelayanan perlu juga diperhatikan kecepatan, kemudahan, keamanan, serta kenyamanan dalam melakukan setiap pelayanan pada masyarakat. Sikap melayani dengan menggunakan kata-kata yang sopan dan santun merupakan sikap utama dari seorang pegawai khususnya dalam bidang melayani masyarakat.⁸

Al-qur'an juga memerintahkan agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan. Allah berfirman.

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا
وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ

وَأَتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿٨٧﴾

Artinya: Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebajikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim,

⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan terjemahannya, (Bandung: CV. Jumanatul Ali ART.), hlm 23.

⁸ *Ibid.*, hlm 25.

dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling. (QS.Al-Baqarah:83).⁹

Ayat Al-qur'an diatas mengajarkan untuk senantiasa berperilaku baik dan simpatik kepada sesama. Al-qur'an juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam, bahkan dalam melakukan pelayanan. Sebagai pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan yang memayoritaskan kepuasan masyarakat maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada masyarakat yang dalam hal ini calon Jamaah Haji. Agar mereka puas dalam pelayanan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

Suatu perusahaan atau yang bergerak dibidang instansi pemerintahan perlu memiliki sifat yang baik agar disenangi oleh pelanggan atau juga masyarakat, 4 kriteria sifat yang disenangi masyarakat antara lain adalah:

- 1) Jujur dalam memberikan informasi
- 2) Memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem pelayanan
- 3) Mengetahui kebutuhan masyarakat dengan baik
- 4) Memiliki pribadi yang menarik.

Keempat sifat tersebut merupakan sifat-sifat yang dasar. Disamping itu, masing banyak sifat lain yang dituntut oleh masyarakat. Misalnya cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat, informatif dan yang lebih

⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan terjemahannya, (Bandung: CV. Jumanatul Ali ART), hlm 12.

pentingnya lagi tidak menunjukkan rasa kesal saat melayani calon Jamaah Haji.¹⁰

g. Etika Pelayanan

Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dianut oleh masyarakat. Perkataan *etiquette* diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan dimasyarakat. Seperti penampilan, cara bicara, cara berpakaian, sopan santun dan lain lain. Etika pelayanan juga dapat diartikan sebagai perilaku karyawan bank atau pegawai Kantor dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh masyarakat dalam mendaftar haji atau dalam hal ini disebut dengan calon Jamaah Haji.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh pegawai kantor termasuk yang berada di Kementerian Agama Kota Padangsidempuan yang dalam hal ini bergerak dalam bidang pendaftaran Haji.

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela
- 2) Memegang teguh amanah
- 3) Menjaga nama baik Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan dan calon Jamaah Haji.
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggungjawab dan moral
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan calon Jamaah Haji.
- 6) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.

¹⁰ Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, alfabeta (Bandung: Graha, 2004), hlm.66.

7) *Manners* artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.¹¹

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan yaitu:

1) Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata.

2) Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai masyarakat yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

3) Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas sebagai berikut:

- 1) Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.

¹¹ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 209-214.

- 3) Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- 4) Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- 5) Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.

Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen atau pelanggan. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi satu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai *service excellence*.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan dan mewujudkan kepuasannya. Keberhasilan

program pelayanan primatergantug pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Empat pokok kriteria dalam melayani diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya dapat diterima oleh orang yang bersangkutan
- 3) Waktu penyampaian yang tepat
- 4) Keramah tamahan.¹²

h. Teori Pelayanan

Daryanto dan Ismanto Setyobudi dalam bukunya menegaskan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.¹³

Menurut Parasuraman etal, (1998) Kualitas pelayanan mengidentifikasikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya

¹² Atep Adya Barat, *Dasar-Dasar pelayanan*, (Jakarta:Elex Media Komputindo, hlm.43)

¹³ Daryanto & Ismanto Se tyobudi, *Op. Cit*, hlm.108.

mereka terima atau mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.¹⁴

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, namun sebaliknya jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan masyarakat menjadi sangat bernilai bagi suatu perusahaan atau dalam hal ini yang bergerak dibidang Instansi Pemerintah. Karena untuk melaksanakan tugas sebagai abdi Negara atau abdi masyarakat tentunya didasari pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan atau masyarakat.¹⁵

Sedangkan menurut Engel, et al mengungkapkan, bahwa kepuasan nasabah adalah evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui batas harapan pelanggan. Kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁶ Sedangkan pakar pemasaran *Kotler* menjelaskan, bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah

¹⁴ <http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf> , (diakses 09 september 2016, jam. 09.00)

¹⁵ Daryanto, *Op. Cit.*, hlm. 110-111

¹⁶ Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* edisi 1, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm.52.

membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.¹⁷

b. Macam-Macam Kepuasan

Kepuasan dibagi menjadi dua macam yaitu:

- 1) Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan.
- 2) Kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.¹⁸

Pelayanan sangat penting bagi perusahaan, dimana pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan suatu kepuasan yang ditawarkan kepada nasabahnya. Jadi jika pelayanan mendapatkan tanggapan yang positif dari nasabah maka akan menghasilkan kepuasan nasabah. Sebaliknya apabila nasabah merasa tidak puas, maka ia akan berhenti menggunakan jasa pelayanan perusahaan tersebut. Menurut *Kotler* pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan usulan, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya.
- 2) Survei kepuasan pelanggan, dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei baik itu wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.

¹⁷ M. Nur Nasution, *Op.Cit.*, hlm.104.

¹⁸ Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Malang: Aditya Media, 2010), hlm.60.

- 3) Konsumen sama rata, perusahaan dapat mengirimkan karyawan untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan lain secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
- 4) Analisis mantan pelanggan, dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah untuk mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah lain.¹⁹

c. Teori kepuasan

Menurut Wyckof, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Menurut Prasuraman et, al, apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersipsikan sebagai kyang ideal, sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.²⁰

Menurut Goest dan Davis dalam sugiarto, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, kualitas dan mutu

¹⁹ Kasmir ,*Op,Cit.*,hlm. 240.

²⁰ James F Angel ,et.al. Perilaku Konsumen alih bahasa FX Budiyanto,(Jakarta: Binarupa Aksara, 1992, hlm. 11.

dalam industry pelayanan adalah suatu penyajian produksi batau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut.

d. Konsep Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Al-qur'an juga memerintahkan kepada semua umat islam agar bersifat lemah lembut dan sopan saat melayani pelanggan atau masyarakat agar masyarakat merasa puasa atas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dijelaskan di dalam Al-qur'an Surah Ali-Imran ayat 159, yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(QS.Ali Imran:159)²¹

Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada *disconfirmation* paradigma oleh Oliver dalam Pawitra Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena

²¹ Alqur'an dan terjemahannya, *Op., Cit*, hlm. 73

adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

NO	Nama	Judul skripsi	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Melly Agustin, Universitas Guna darma, Bekasi, Niaga, Tbk. (Kantor	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga, Tbk. (Kantor	Dapat dilihat nilai $R = 0,587$ merupakan koefisien korelasi berganda antara variable tidak bebas dengan variable bebas yaitu kepuasan nasabah. Nilai $RSquare = 0,344$. Persamaan Regresi : $Y2 = 1,454 +$	Perbedaan nya dengan Melly Agustin membahas Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada variabel bebas dan variabel terikat

		<p>Cabang Kalimalang Bekasi). Terdiri dari beberapa variabel yaitu:</p> <p>a. Variabel Bebas (Independent Variable) : X1(Tangibles), X2(Reliability), X3(Responsiveness), X4(Assurance), X5(Empathy).</p> <p>b. Variabel Terikat (Dependent Variable) : kepuasan nasabah (Y)</p>	0,665 kepuasan nasabah. ²²	<p>Nasabah PT. Bank Niaga, Tbk.(Kantor Cabang Kalimalang Bekasi). Sementara penulis membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di kantor pos Padangsidimpuan.</p>	(kepuasan nasabah).
2	<p>Dewi Yanti Sudirman, Universitas Hasanuddin Makassar, 2011</p>	<p>Judul skripsi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britania Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa di mana persamaan regresi $Y = 3,647 + 0,183X1 + 0,355X2 + 0,282X3 + 0,255X4 + 0,258X5$ Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh</p>	<p>Perbedaan dengan saudara Dewi Yanti Sudirman, membahas Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah</p>	<p>Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan</p>

²² Melly Agustin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga, Tbk. Kantor Cabang Kalimalang Bekasi," *Skripsi: Universitas Gunadarma Bekasi*, Diakses jam 14.00 wib, tgl 20 April 2017).

		YaniMakassar, 2011. Metode penelitian kuantitatif: variabel X kualitaslayana n, Y kepuasan nasabah. ²³	yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk <i>Realibility</i> sebesar 0,001 atau 0,1%; <i>Assurance</i> sebesar 0,000 atau 0%; <i>tangible</i> sebesar 0,000 atau 0%; <i>Emphaty</i> 0,000 atau 0% dan <i>Responsiveness</i> sebesar 0,000 atau 0,0%.	Produk Tabungan Britama Pada PT. BankRakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. YaniMakassar. Sedangkan penulis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di kantor pos Padangsidimpuan.	nasabah).
3	Siti Aminah, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan 2013	Judul skripsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.	Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa angka Adjusted R^2 atau determinan sebesar 0,614 berarti variabel bebas (bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mampu menjelaskan terhadap variabel	Perbedaan ya dengan Siti Aminah, membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan nasabah).

²³ Dewi Yanti Sudirman, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk TabunganBritama Pada PT. BankRakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Makassar," 2011 *Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar*., Diakses pkl 14.30 wib, tgl 20 April 2017.

			terikat kepuasan pelanggan sebesar 61,4 % dan sisanya 38,4% dipengaruhi oleh yang tidak diteliti. ²⁴	Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan penulis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di kantor pos Padangsidimpuan.	
4	Christiana Okky Augusta Lovenia, Fakultas Ekonomi KA Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2012	Judul skripsi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah bank Jateng Cabang Utama Semarang).	Angka Adjusted R Square yaitu sebesar 0,779 yang menunjukkan bahwa antara wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang Sebesar 77,90%.	Perbedaan nya dengan Christina Okky Augusta Lovenia membahas analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah bank Jateng	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan nasabah).

²⁴ Siti Aminah, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Mandailing Natal," Skripsi, Sumatera Utara Medan diakses pkl, 14.45 wib, tgl 20 april 2017.

				Cabang Utama Semarang). Sedangkan penulis meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di kantor pos Padangsidimpuan.	
5	Elisa Fitri Nasution, IAIN, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2014	Judul skripsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syari'ah Padangsidimpuan. Terdiri dari 2 variabel yaitu: a. variabel bebas kualitas pelayanan (X). b. variabel terikat kepuasan nasabah (Y). ²⁵	Hasil penelitian menunjukkan dimana koefisien korelasi sebesar 0,893 selain itu uji t sebesar 19,862 dan nilai r ² sebesar 0,0801. Persamaan regresi $KN = -0,989 + 0,490 KP$	Perbedaan dengan Elisa Fitri Nasution membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syari'ah Padangsidimpuan. Sedangkan penulis membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan nasabah).

²⁵Elisa Fitri, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syari'ah Padangsidimpuan." Skripsi Universitas Gunadarma Bekasi, Diakses pkl 19.00 wib, mei 2017

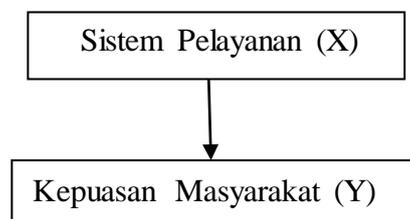
				nasabah di kantor pos Padangsidimpuan.	
--	--	--	--	--	--

A. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan setiap instansi dalam memberikan layanan kepada calon jamaah haji. Sumber daya manusia yang berkualitas haruslah dimiliki para pegawai di kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan, karena Pelayanan yang baik bukan hanya datang dari standar saja tetapi juga dari setiap pegawai yang berinteraksi langsung dengan calon jamaah haji. Pelayanan kepada masyarakat menjadi sangatlah penting yang tujuan akhir dari pelayanan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan calon Jamaah Haji. Adapun pelayanan yang baik seperti melayani dengan sigap dan sikap yang ramah saat calon jamaah haji datang untuk mendaftar.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dibuat skema kerangka pikir sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skema Kerangka Pikir



Keterangan: —→ Mempengaruhi

B. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu rumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dapat menuntun atau mengarah penyelidikan selanjutnya.²⁶ lebih lanjut hipotesis secara logis menghubungkan kenyataan yang telah diketahui dengan dugaan tentang kondisi yang tidak diketahui, agar dugaan tersebut dapat diuji kebenarannya, maka hipotesis harus menyatakan hubungan tersebut secara jelas dan objektif.²⁷ Penggunaan hipotesis dalam penelitian karena hipotesis sesungguhnya baru sekedar jawaban sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan kerangka teori dan kerangka pikiran yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil sebuah hipotesis yaitu:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pendaftaran haji.

H_1 : Adanya pengaruh antara pelayanan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam mendaftar haji.

²⁶ Husein Umar, *Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 104.

²⁷ Ibnu Hajar, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hlm.61.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian yang diteliti adalah Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan dan Masyarakat Kota Padangsidempuan yang melaksanakan Haji pada tahun 2015 yang berlokasi di Jl. Jend A H Nasution Ujung Gurap Batunadua Padangsidempuan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Mei 2017 yang dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala *numeric* (angka).¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah merujuk pada sekumpulan orang atau keseluruhan objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang

¹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.18

membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Dan pada penelitian ini seluruh populasi calon Jamaah Haji pada tahun 2015 adalah 493 orang.²

2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.³Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Sedangkan pengambilan sampelnya menggunakan metode slovin.⁴

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Slovin}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi sebesar 493

e = Kesalahan dalam pengambilan sampel, misalnya 10 %

maka

$$n = \frac{493}{1 + 493 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{493}{1 + 493 (0,1)}$$

$$n = \frac{493}{1 + 493 (0.01)}$$

² Sugiono , op cit., hlm. 31.

³ *Ibid*, hlm.119.

⁴ Bambang Dan Lina, *Op,Cit.*, hlm. 138.

$$n = \frac{493}{1 + 4,93}$$

$$n = \frac{493}{4,94}$$

$$n = 99,79 = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang calon jamaah haji.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Accidental Sampling*, yaitu sampel ditentukan dengan cara memilih siapa yang ditemui pada saat penelitian atau pengumpulan data berlangsung sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh peneliti sampel memenuhi jumlah sampel.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data disusun dalam bentuk pertanyaan yang akan diisi oleh responden. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung. Metode ini pihak pengamat melakukan pengamatan dan pengukuran dengan teliti terhadap objek yang diamati, bagaimanakah keadaanya, kemudian di catat secara cermat dan sistematis

peristiwa-peristiwa yang diamati, sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan.⁵

2. Angket

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui “.⁶Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengajukan pertanyaan tertulis dengan menyediakan formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mengenai pengaruh sistem pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pendaftaran haji.

Adapun skor yang ditetapkan untuk pertanyaan pada angket ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator Skor

Jawaban	Skor	
	Positif	Negative
Sangat setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak setuju	1	5

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang karena dianggap tidak

⁵ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafinda Persada, 2005), hlm. 134.

⁶ Bagong Suyanto, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 15.

relevan. Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur dan melakukan apa yang seharusnya dilakukannya. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Korelasi Pearson Product Moment* dengan aplikasi *SPSS versi 22*. Dengan kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pada program *SPSS 22* teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate pearson (*Produk Momen Pearson*) dan *Corrected Item-Total Correlation*. Maka dalam penelitian ini uji validitas akan dilakukan menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation*.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Hasil perhitungan reliabilitas dikonsultasikan dengan r_{tabel} *product moment* dengan taraf signifikan 5%.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji asumsi dasar

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit, dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *one* Sampel *Kolmogorov –Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

b. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai persyaratan dalam analisis independen *sample T test* dan ANOVA. Asumsi yang mendasari dalam analisis varians (ANOVA) adalah bahwa varians dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari 2 atau lebih kelompok data adalah sama.

c. Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah 2 variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan paa taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional satu variable independen dengan satu variable dependen di Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan. Persamaan regresinya adalah: $Y' = a + bX + e$

Keterangan:

Y = kepuasan masyarakat

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = sistem pelayanan⁷

e = error standar

Sedangkan untuk memprediksikan tingkat pengaruh variable independen terhadap variable dependen dilakukan dengan perhitungan analisis persamaan regresi sederhana.⁸

Kemudian untuk memprediksikan tingkat pengaruh variable

⁷ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 243-244..

⁸ DwiPriyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta: Mediakom, 2008), hlm. 66.

independen terhadap variable dependen dalam analisis regresi. Peneliti menggunakan bantuan program *SPSS 22* dengan alat analisis regresi linier sederhana.

2. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) dapat digunakan untuk menjelaskan kontribusi variable independen terhadap variable dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan statistik uji yang seringkali ditemui dalam masalah-masalah praktiss statistik. Uji t juga termasuk dalam golongan statistic parametrik. Uji ini digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan peneliti.⁹ Ujit pada dasarnya menunjukkanseberapa jauh pengaruh variable independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen.

Kemudian untuk mengetahui apakah ada pengaruh variable independen terhadap variable dependen dapat dilihat dari perbandingan antara t table dengan t hitung. Artinya jika t hitung > t

⁹ SofyanSiregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: BumiAksara, 2014), hlm. 194.

table maka ada pengaruh antara variable independen terhadap variable dependen.¹⁰

Pengujian uji t menggunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 2 sisi.

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

H_0 : tidak ada pengaruh antara sistem pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat dalam mendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

2. H_1 : Adanya pengaruh antara sistem pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat dalam mendaftar Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan. Menentukan t hitung dan signifikansi

Dari output di dapat t hitung dan signifikansi.

1. Menentukan t tabel.

t Tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2=0,025$ dengan derajat kebebasan $df=n-2$ atau $12-2=10$, hasil diperoleh untuk t tabel (lihat pada lampiran t Tabel).

2. Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika $-t \text{ Tabel} \leq t \text{ Hitung} \leq t \text{ Tabel}$.

H_0 ditolak jika $-t \text{ Hitung} < -t \text{ Tabel}$ atau $t \text{ Hitung} > t \text{ tabel}$.

¹⁰ Morisan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta :Kencana, 2012), hlm. 349.

3. Berdasarkan Signifikansi:

Jika Signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika Signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

4. Membuat Kesimpulan

Nilai t Hitung $> t$ Tabel dan Signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak.¹¹

¹¹ *Ibid*, hlm. 141.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

1. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan berdiri sesuai dengan KMA No. 373 Tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah departemen agama provinsi dan kantor departemen Agama Kab/Kota Kantor Departemen Agama kota Padangsidempuan adalah instansi vertikal departemen Agama yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama provinsi. Setelah tahun 2012, kemudian berdirilah Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama.

Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan merupakan suatu instansi pemerintah yang bergerak dibidang keagamaan, maka melalui Instansi ini atau Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan akan memudahkan lingkungan masyarakat misalnya untuk pendaftaran haji dan umrah. Karena diketahui pada saat sekarang ini ekonomi masyarakat sangat jauh turun dari tahun ketahun maka dari itu masyarakat diberi kemudahan bagi siapa saja masyarakat yang mau menjalankan ibadah haji dan umrah, dana maupun uang transport calon haji bisa dicicil melalui tabungan haji dan itu didaftarkan melalui kantor kementerian agama kota Padangsidempuan dibagian atau bidang penyelenggara haji dan umrah.

Selain itu juga dilihat dari dampak sosial tentunya melalui Instansi tersebut dapat membangun masyarakat yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir batin.

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

Adapun visi misi dari Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan yaitu:

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat kota Padangsidempuan yang taat beragama yang mampu menjadi pelopor dan tauladan dalam pembinaan moral, etika dan spiritual menuju masyarakat sejahtera, rukun dan damai.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta ketersediaan sarana dan prasarana.
- 2) Meningkatkan kualitas pendidikan Agama dan keagamaan.
- 3) Meningkatkan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan ajaran agama.
- 4) Meningkatkan kerukunan hidup umat beragama.
- 5) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji.
- 6) Menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa¹.

3. Tujuan Berdiri Kantor Kemeterian Agama Kota Padangsidempuan

Tujuan berdiri Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan sebagai berikut :

a. PerumusanVisi, Misi.

- b. Mengurus serta mengatur pendidikan Agama di sekolah-sekolah, serta melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

¹ Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

- c. Pembimbingan masyarakat, pelayanan dan bimbingan Masyarakat Islam, pelayanan Haji dan Umroh, Pengembangan Zakat dan Wakaf, Pendidikan Agama dan Keagamaan, Pondok Pesantren, Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid, serta Urusan Agama, Pendidikan Agama, Bimbingan Masyarakat Kristen, Katolik, Hindu dan Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Mengikuti dan memperhatikan hal yang bersangkutan dengan Agama dan keagamaan.
- e. Memberi penerangan dan penyuluhan Agama serta mengurus dan mengatur peradilan Agama serta menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan hukum agama.
- f. Kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat serta perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- g. Pembinaan kerukunan umat beragama dan pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.

Sesuai dengan KMA No. 373 Tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah departemen agama provinsi dan kantor departemen Agama Kab/Kota. Maka Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan membagi atas beberapa Bidang di Instansi diantaranya yaitu:

- a. Penyelenggara Syariah

Bidang ini merupakan salah satu wadah penyelenggaraan zakat, wakaf, serta penerangan agama islam.

b. Haji dan Umrah

Bidang penyelenggara Haji dan Umrah merupakan salah satu wadah masyarakat khususnya masyarakat muslim mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji maupun umrah, selain itu dibidang ini juga dibuat manasik haji untuk para calon haji.

c. Bimbingan Masyarakat Islam

Bidang Bimbingan Masyarakat Islam adalah merupakan wadah melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang masyarakat Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

d. Bimbingan Masyarakat Kristen

Bidang Bimbingan Masyarakat Kristen merupakan tempat atau wadah untuk melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

e. Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah merupakan salah tempat melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi dibidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Padangsidempuan.

f. Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam adalah merupakan tempat melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang sesuai dengan peraturan Kementerian Agama Republik Indonesia.

B. Profil Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden calon jamaah haji kota Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

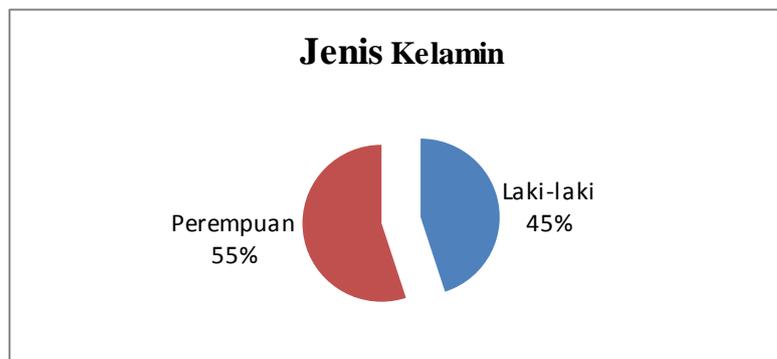
Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan table 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden calon jamaah haji kota Padangsidempuan yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 55 orang sedangkan yang laki-laki sebanyak 45 orang.

Untuk lebih jelas bisa dilihat gambar jenis kelamin responden dibawah ini:

Gambar 4.2
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Primer diolah, 2017

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden calon jamaah haji kota Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
25 - 30 tahun	10	10%
31 - 40 tahun	25	25%
41 - 50 tahun	25	25%
51 - 60 tahun	40	40%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data kuesioner calon jamaah haji, 2015

Berdasarkan table 4.2 diatas, bahwa usia responden calon jamaah haji Padangsidempuan yang mayoritas menggunakan jasa pelayanannya adalah usia 41 s/d 60 tahun sedang yang paling sedikit yaitu usia < 25 tahun.

3. Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMP	16	16%
SMA	48	48%
Diploma (D1, D2, D3)	21	21%
Sarjana (S1, S2, S3)	12	12%
Lainnya	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data kuesioner calon jamaah haji, 2015

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, pendidikan terakhir responden calon jamaah haji kantor kementerian agama kotapadangsampung didominasi sebanyak 48 orang paling sedikit yang lainnya 3 orang.

4. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS/TNI	50	50%
Pegawai swasta	32	32%
Wiraswasta	10	10%
Ibu Rumah Tangga	8	8%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data kuesioner calon jamaah haji, 2015

Berdasarkan tabel diatas, pekerjaan responden Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan yang paling banyak adalah, PNS/TNI sebanyak 50 orang.

Tabel 4.5
Jumlah calon jamaah Haji Berdasarkan Periode Pendaftaran

Lama menjadi calon jamaah	Jumlah	Persentase
4Tahun	30	30%
5-6Tahun	32	32%
>7 Tahun	38	38%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data kuesioner calon jamaah haji, 2015

C. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum instrumen digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang disebarakan kepada calon jamaah haji kota Padangsidempuan. Adapun yang menjadi sampel penelitian sebanyak 100 responden. Untuk mencari validitas (kesahihan) dan reliabilitas (ketepatan).

1. Uji Validitas

Dari pengolah data yang telah dilakukan dengan *software SPSS22* diperoleh hasil untuk variabel sistem pelayanan (X) sebagai berikut:

Selanjutnya untuk variable kepuasan masyarakat diperoleh hasil pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Sistem Pelayanan

Nomor Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Interpretasi
1	.305	Instrumen Valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $N = 100$ Pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} (0,195)	Valid
2	.358		Valid
3	.257		Valid
4	.376		Valid
5	.389		Valid
6	.462		Valid
7	.096		Tidak Valid
8	.086		Tidak Valid
9	.335		Valid
10	.238		Valid
11	.376		Valid
12	.060		Tidak Valid
13	.336		Valid
14	.292		Valid
15	.512		Valid

s

Sumber: (Hasil Penelitian: Data diolah 2017).

dari hasil output diatas dapat dilihat untuk menentukan item pertanyaan 1-15 valid atau tidak valid dapat dibandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} nya. Dimana r_{tabel} untuk $N = 100$ adalah 0,195 sedangkan untuk r_{hitung} dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* hasil lebih besar dari 0,195 maka dinyatakan valid.

Dari hasil perhitungan yang peneliti lakukan dengan menggunakan program SPSS 22 dapat dilihat bahwa variable sistem pelayanan (X) dengan r_{tabel} yang berjumlah sampel 100 sebesar adalah 0,195, maka diketahui ada 3

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Nomo Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Interpretasi
1	.584	Instrumen Valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $N = 100$ Pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} (0,195)$	Valid
2	.409		Valid
3	.343		Valid
4	.321		Valid
5	.022		Tidak Valid
6	.495		Valid
7	.567		Valid
8	.513		Valid
9	.450		Valid
10	.450		Valid
11	.563		Valid
12	.244		Valid
13	.487		Valid
14	.480		Valid
15	.415		Valid

sumber: (Hasil Penelitian: Data diolah 2017).

Dari table 4.8 diatas dapat dilihat kepuasan masyarakat (Y), r_{tabel} yang digunakan untuk jumlah sampel 100 adalah 0,195. Dengan memperhatikan hasil output pada *Corrected Item-Total Correlation*(merupakan r_{hitung}) maka diketahui hanya ada 1 item yang tidak valid, dan r_{hitung} nya $< r_{tabel}$ ($0,022 < 0,195$) yaitu item 5. Sedangkan yang lainnya dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Dari hasil data yang diolah melalui *software SPSS 22* hasilnya diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel sistem Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.716	12

sumber (Hasil Output SPSS 22: Data diolah 2017).

Untuk menentukan reliable atau tidak maka bisa menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Reliabilitas kurang dari 0,6 tidak dapat diterima, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah dapat diterima. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk nilai X sebesar 0,716 maka dapat disimpulkan instrument tersebut reliable karena nilai *Cronbach Alpha* diatas $<0,6$.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	14

sumber (Hasil Output SPSS 22: Data diolah 2016).

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk nilai Y sebesar 0,824 maka dapat disimpulkan instrumen tersebut reliable karena nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

D. Teknik Analisi Data

1. Asumsi Dasar

a) Normalitas

Uji normalitas Bertujuan untuk menguji dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat diuji kedalam beberapa metode dan

salah satunya yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov*, yang selanjutnya akan digunakan oleh peneliti.

Apabila data yang terdapat dalam uji signifikansi *kolmogorov-smirnov* lebih dari 0.05, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan apabila data kurang dari 0.05, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Dari pengolahandata yang telah dilakukan dengan *software SPSS22* ternyata komputer mengeluarkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		sistempelayanan	Kepuasamasyarakat
N		100	100
Normal Parameters ^a	Mean	55.04	57.97
^b	Std. Deviation	5.077	7.170
Most Extreme Differences	Absolute	.060	.072
	Positive	.050	.037
	Negative	-.060	-.072
Test Statistic		.060	.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

sumber (Hasil Output SPSS 22: Data diolah 2017).

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Pada tabel *Kolmogorov-Smirnov* terlihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh tersebut berdistribusi normal.

b) Uji Homogenitas

Uji Homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai persyaratan dalam analisis indeviden sample T test dan ANOVA. Asumsi yang mendasari dalam analisis varians (ANOVA) adalah bahwa varians dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatan bahwa varian dari 2 atau lebih kelompok data adalah sama.

Tabel 4.12
Hasil Uji Homogenitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas pelayanan * kepuasaan nasabah	Between Groups	(Combined)	1757.501	28	62.768	5.610	.000
		Homogeneity	1414.671	1	1414.671	126.447	.000
		Deviation from Linearity	342.830	27	12.697	1.135	.328
Within Groups			794.339	71	11.188		
Total			2551.840	99			

sumber (Hasil Output SPSS 22: Data diolah 2017).

Dari output diatas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang homogenitas secara signifikansi, yaitu dengan $0,000 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah terdapat hubungan linear karena signifikansinya kurang dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$

c) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (linearity) kurang dari 0,05. Hasil pengolahan data menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas pelayanan * kepuasan nasabah	1757.501	28	62.768	5.610	.000
(Combined) Group	1414.671	1	1414.671	126.447	.000
Deviation from Linearity	342.830	27	12.697	1.135	.328
Within Groups	794.339	71	11.188		
Total	2551.840	99			

sumber (Hasil Output SPSS 22: Data diolah 2017).

2. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel *independen* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel *dependent*. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel *dependent* atau variasi variabel *independen* yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel *dependent*. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan

variabel independent terhadap variabel dependent adalah sempurna, atau variasi variabel independent, yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependent.²

Dari pengolahandata yang telah dilakukan dengan software SPSS 22 ternyata komputer mengeluarkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.554	.550	4.810	1.952

sumber (Hasil Output SPSS 22: Data diolah 2017).

- a. Predictors: (Constant), sistempelayanan
- b. Dependent Variable: kepuasanmasyarakat

Dari tabel diatas bahwa nilai r Square (R^2) yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini akan diubah kebentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 0,554 atau 55,4% artinya sistem pelayanan (Y) dipengaruhi kepuasan masyarakat (X) dengan kontribusi sebesar 55,4%, sedangkan 44,6% (100% - 55,4%) sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

² Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS Op., Cit*, hlm. 79.

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independent (luas lahan dan tenaga kerja) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (produksi jagung).³

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

Jika $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana berfungsi untuk melakukan identifikasi pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasaan masyarakat). Dengan regresi linear sederhana akan dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS. Dari pengolahan data yang telah dilakukan melalui software SPSS maka menghasilkan sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.098	5.263		.019	.985
Sistempelayanan	1.051	.095	.745	11.042	.000

³ *Ibid.*, hlm 83.

a. Dependent Variable: kepuasaannasabah

Pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian *Standar Error* variabel diperoleh sebesar 0,095 dilihat dari kolom diatas. Persamaan regresi penelitian sebagai berikut:

$$Y = a + b + x$$

Atau

$$\text{Kepuasan masyarakat} = a + b \text{ sistem pelayanan}$$

Dari persamaan regresi diatas, dapat dijelaskan bahwa 0,098 merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa apabila penambahan kepuasan masyarakat = $0,098 + 1,051 = 1,149$ jadi kepuasan masyarakat adalah 1,149.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kesimpulan atas penerimaan hipotesis berdasarkan nilai t_{hitung} adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai sig. $< a \rightarrow H_0$ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel system pelayanan berpengaruh signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen. Kemudian jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh kepuasan masyarakat dalam mendaftar haji. Dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh sistem pelayanan.
2. Jika nilai sig. $< a \rightarrow H_0$ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel faktor kepuasan masyarakat berhubungan signifikan dengan system pelayanan.

3. Jika nilai $\text{sig} < \alpha \rightarrow H_0$ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel faktor lokasi berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen. Kemudian jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh sistem pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dan jika t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat sistem pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan hasil dari uji t serta tingkat signifikan kedua variabel

Tabel 4.16
Hasil Uji Signifikansi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.098	5.263		.019	.985
Sistem pelayanan	1.051	.095	.745	11.042	.000

- a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan:

- a. Dari kolom t , diperoleh t_{hitung} sebesar 11,042 dengan $t_{\text{tabel}} \alpha = 5\%$, $df-2 = 100-2 = 98$ diperoleh sebesar 1,985. Maka karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($11,042 > 1,985$). Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Pada kolom Sig., P_{value} sebesar 0,000 dengan taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Artinya bahwa $P_{\text{value}} < \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Signifikan dapat berlaku untuk populasi (dapat

digeneralisasikan).sistem pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian pada instrumen penelitian menunjukkan hasil bahwa variabel pertanyaan valid dan reliabel, sehingga instrumen sah untuk digunakan dalam pencarian data. Adapun hasil data yang telah diolah menunjukkan bahwa variabel sistem pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat 0,554% dengan nilai 55,4% sedangkan 44,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jika dilihat dari segi kuat atau tidaknya hubungan system pelayanan dan kepuasan masyarakat ternyata diperoleh $r = 0,745$ yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Sementara itu hasil uji hipotesis menyatakan bahwa sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dimana hasil data Uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel.Oleh karena itu, dari seluruh hasil uji yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sistem pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk membedakan dengan penelitian terdahulu (Siti Aminah) dapat disimpulkan dengan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa angka Adjusted R^2 atau determinan sebesar 0,614 berarti variabel bebas (bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mampu menjelaskan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) sebesar 61,4 % dan sisanya 38,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti sedangkan hasil penelitian berdasarkan analisis linier berganda menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan. dan secara parsial variable jaminan mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan

Sedangkan penelitian terdahulu (Christiana Okky Augusta Lovenia) Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsiklasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsiklasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,122 X_1 + 0,235 X_2 + 0,201 X_3 + 0,211 X_4 + 0,292 X_5$ Dimana variable Kepuasan masyarakat (Y), variable Wujud Fisik (X_1), Variable Keandalan (X_2), Variable Daya Tanggap (X_3), variabel Jaminan (X_4), dan variabel Kepedulian (X_5). Angka Adjusted RSquare Yaitu sebesar 0,779 yang menunjukkan bahwa antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebesar 77,90%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Jadi penelitian terdahulu dan teori Adiwarman Karim yang telah dibahas pada bab II ternyata mendukung hasil penelitian ini yaitu kualitas sistem pelayanan terhadap kepuasan calon jamaah haji kota Padangsidempuan artinya penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari perhitungan korelasi diperoleh $R^2 = 0,788$ artinya antara variabel sistem pelayanan dan kepuasan calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan memiliki hubungan yang kuat. Hubungan yang terjadi adalah hubungan yang searah atau positif, artinya dengan menaikkan sistem pelayanan maka akan berdampak kepada meningkatnya pula kepuasan calon jamaah haji Padangsidempuan. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,788 atau 78,8% artinya sistem pelayanan (X) dipengaruhi kepuasan masyarakat (Y) dengan kontribusi sebesar 78,8 %, sedangkan 21,2% (100% - 78,8%) sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Artinya setiap penambahan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka penambahan kepuasan masyarakat = $0,098 + 1,051 = 1,149$ jadi penambahan kepuasan masyarakat adalah sebesar 1,149. Sebaliknya setiap pengurangan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan masyarakat sebesar 1,149. Berdasarkan uji hipotesis dengan melihat kolom signifikan probabilitas sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

B. Saran Peneliti

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Kepada Kantor Kementerian Agama Kota Padang sidimpuan harus melihat secara teliti faktor-faktora pasaja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Karena tidakdapat dipungkiri tanpa pegawai yang handal, disiplin dan komunikasi yang baik terhadap para calon jamaah haji, kemajuan suatu instansi tidak akan tercapai.
2. Kepada para pegawai diharapkan dapat memberikan disiplin kerja yang lebih baik untuk meningkatkan hasil kinerja yang baik.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menggunakan atau menambah variable lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga itu perlu dilakukan penelitian lanjut untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain selain dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- AgusSucipto, *StudiKelayakanBisnis*, Malang: Aditya Media, 2010.
- AtepAdya Barat, *Dasar-Dasarpelayanan*, Jakarta: Elex Media Komputindo,
- BagongSuyanto, *MetodePenelitianSosialBerbagaiAlternatifPendidikan*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Buchari Alma, *ManajemenBisnisSyariah, alfabeta*, Graha Bandung: 2004
- Christiana Okky Augusta Lovenia, *SkripsiEkonomi KA Dan BisnisUniversitasDiponegoro Semarang*, 2012. Diaksespl 15.00 wib, tgl 20 April 2016.
- Daryanto, Ismanto setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Jumanatul Ali-ART
- DuwiPriyanto, *MandiriBelajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Elisa FitriNasution, *Institut Agama Islam Negeri, FakultasEkonomi Dan Bisnis Islam, Padangsidempuan*, 2014.
- H. Malayu, *Dasar-dasarPerbankan*, Jakarta :PT. Bumi Aksara, 2009.
- <http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf> , diakses 09 september 2016, pukul 09.00.
- Herman Sofyandi, *ManajemenSumberdayaManusia*, Graha Ilmu, 2008.
- Hermawankartajayadansyakirsula Muhammad, *syariah marketing*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006.
- Husein Umar, *PenelitianUntukSkripsi Dan TesisBisnis*, Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- IbnuHajar, *Dasar-dasarMetodologiPenelitianKuantitatifDalamPendidikan*, Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada, 1999.
- Kasmir, *Etika customer service*, Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2008.

- M.NurRianto Al Arif, *Dasar-DasarPemasaranSyariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Melly Agustin, SkripsiUniversitasGunadarmaBekasi, Unique_mey@yahoo.com.Diaksespkl 14.00 wib, tgl 20 April 2016.
- MudrajadKuncoro, *MetodeRisetBisnisdanEkonomi*, Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2010.
- Muhammad Teguh, *MetodePenelitianEkonomiTeoridanAplikasi*, Jakarta: PT Raja GrafindaPersada, 2005
- SitiAminah,SkripsiUniversitas Sumatera Utara Medan<https://www.google.co.id>, 2013. Diaksespkl 14.45wib tgl 20 April 2016.
- SumandiSuryabrata, *MetodePenelitian*, Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada, 2005.
- Stephen P.Robbins, Timothy A. Judge,PerilakuOrganisasi, jakarta: SalembaEmpat 2008 Ali AmriDasopang,"PengaruhPelayananTerhadapLoyalitasNasabahpada unit pegadaian" (Skripsi ,IAINPadangsidimpuan, 2015.
- Suryani,"PengaruhPelayanan Prima TerhadapLoyalitasNasabahpada unit pegadaian" (Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, 2015.
- Philip Kotlerdan A.B Susanto, *ManajemenPemasaran di Indonesia*, edisi 1 Jakarta: SalembaEmpat, 1999.
- PhilipKotler& Kevin Lane Keller,*ManajemenPemasaran*. PT. INDEKS, 2007.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : FITRI ANSARI
Nim : 12 230 0229
Tempat/ TanggalLahir : Medan, 02 April 1994
Alamat : Sitampa/simatoras Kec. Batang Angkola,
Kab.Tapanuli Selatan

Nama Orang Tua

Ayah : Abdul Malim Siregar
Ibu : Trilan Harahap
Alamat : Sitampa/simatoras Kec. Batang Angkola,
Kab.Tapanuli Selatan

B. PENDIDIKAN

1. SD Negeri Tamat Tahun 2006
2. SMP Negeri 1 Batang Angkola 2009
3. SMA Negeri 1 Batang Angkola Tamat Tahun 2012
4. Masuk IAIN Padangsidimpuan Tahun 2012, Tamat Tahun 2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-186/In.14/G.6a/PP/00.9/04/2016 Padangsidimpuan, 13 April 2016
Lamp : -
Perihal : *Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi*
Kepada Yth.
Bapak/Ibu :
1. **Mudzakkir Khotib Siregar, MA**
2. **Rini Hayati, SP. MP**
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Fitri Ansari
NIM : 12 230 0229
Fakultas/ Jurusan : FEBI/ Ekonomi Syariah
Judul : **Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pendaftaran Haji Periode 2015**

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa yang dimaksud dan dilakukan penyempurnaan judul bila mana perlu.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui:

Dekan,

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Agg
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Rukiah Luthis, SE., M.Si
NIP. 19760324 200604 2 002

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I

Mudzakkir Khotib Siregar, MA
NIP. 19721121 1999 03 1 002

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II

Rini Hayati, SP. MP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B- 170 /In.14/G.1//TL.00/3/2017

13 Maret 2017

Lamp. : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth;

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa

Padangsidimpuan

di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Fitri Ansari Siregar
NIM : 12 230 0229
Semester : X (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Mendaftar Haji Periode 2015 ".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si

NIR 19780818 200901 1 015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANGSIDIMPUAN
Jl. Jend. Besar A H Nasution Ujung Gurap Batunadua Padangsidimpuan 22732
E-mail : kotapadangsidimpuan@kemenag.go.id atau kemenagpp@yahoo.co.id

SURAT REKOMENDASI

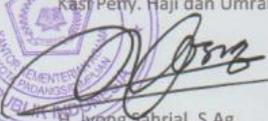
Nomor : B.693/Kk.02.20/TL.00/03/2017

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan, dengan ini memberikan rekomendasi dan izin kepada :

Nama : FITRI ANSARI SIREGAR
NIM : 12 230 0229
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Untuk melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan Skripsi dengan judul "Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pendaftaran Haji Periode 2015"

Demikian rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidimpuan, 15 Maret 2017
An. Kepala,
Kasi Peny. Haji dan Umrah,

H. Lyong Sahrial, S.Ag.

Tembusan :
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan (sebagai laporan)

KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di

Tempat

Bapak /Saudara/i dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi)

Pada program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan maka saya,

Nama : Fitri Ansari Siregar

Nim : 12 230 0229

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan sangat lah berarti dalam menyelesaikan Skripsi penelitian dengan judul **Pengaruh Sistem Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendaftaran Haji Periode 2015**

Untuk mencapai maksud tersebut, Peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah di sediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk membantu peneliti mengisi kuesioner ini, Peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,
Peneliti

Fitri Ansari
Siregar
12 230 0229

I. Profil Responden

Petunjuk : Berikanlah Tanda Centang (✓) Pada Kotak Yang Tersedia.

1. Nama :

2. Alamat :

3. Jeniskelamin Laki- laki Perempuan

4. Usia : 26 s/d 30tahun /d 45tahun
 31 s/d 35tahun /d 60 tahun

Pendidikan terakhir : SD Diploma(D1, D2, D3)
 SMP Sarjana (S1, S2, S3)
 SMA Lainnya(Sebutkan)....

5. Pekerjaan : PNS/TNI IbuRumahTangga
 Pegawaiswasta Pajar/ Mahasiswa
 Wiraswata Lainnya (Sebutkan)....

II. Angket Kualitas Pelayanan

Beritanda centang (✓) pada salah satu jawaban dari beberapa alternative pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju
S : Setuju STS : Sangat TidakSetuju
KS : Kurang Setuju

Petunjuk Pengisian Angket

1. Bacalah secara seksama setiap soal yang tersedia.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat tidak setuju (STS)	1
2	Tidak setuju (TS)	2
3	Kurang setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat setuju (SS)	5

No	DaftarPertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Kurangnya fasilitas yang diberikan pihak kantor kementerian agama kota padangsidempuan					
2.	Calon jamaah haji mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan					
3.	Pihak kantor memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada calon jamaah haji.					
4.	Pihak kantor melayani calon jamaah haji dengan rasa simpatik					
5.	Pihak kantor membiarkan calon jamaah haji mengalami kesulitan pada saat mendaftar haji.					
6.	Pihak kantor dapat membantu kesulitan calon jamaah haji.					
7.	Calon jamaah haji kurang nyaman dengan perilaku pegawai.					
8.	Calon jamaah haji merasa nyaman pada saat pelayanan yang diberikan kantor kementerian agama kota padangsidempuan.					
9.	Pihak kantor memberikan pemahaman kepada calon jamaah haji.					
10.	Pihak kantor perhatikan kebutuhan calon jamaah haji					
11.	Calon jamaah haji sulit berkomunikasi dengan pihak kantor.					
12.	Pihak kantor menggunakan teknologi yang sama dari awal sampai sekarang.					
13.	Penampilan pegawai kantor sopan dan rapi					
14.	Pihak kantor menyediakan fasilitas yang memadai					

III. Angket Kepuasan calon jamaah haji

Beritanda centang (√) pada salah satu jawaban dari beberapa alternative pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju
S : Setuju STS : Sangat TidakSetuju
KS : Kurang Setuju

No	DaftarPertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pihak kantor menanyakan calon jamaah haji atas kualitas produk jasa yang diberikan.					
2.	Menurut saya kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai.					
3.	Saya merasa pelayanan kantor kementerian agama kota padangsidempuan dilaksanakan dengan cepat.					
4.	Jasa yang diberikan kantor kementerian agama kota padangsidempuan belum sesuai dengan kebutuhan.					
5.	Saya menggunakan produk jasa sesuai dengan kebutuhan.					
6.	Pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan saya.					
7.	Saya menggunakan lebih dari 1jenis produk jasa.					
8.	Saya menggunakan produk jasa yang ditawarkan.					
9.	Saya mengajak teman menggunakan produk jasa yang sama.					
10.	Saya mengajak keluarga menggunakan produk jasa kantor					

	kementerian agama kota padangsidempuan.					
11.	Saya tidak pernah mengajak orang lain untuk menggunakan produk jasa kantor kementerian agama kota padangsidempuan.					
12.	Saya menggunakan sistem pendaftaran dengan cara lain.					
13.	Saya merasa rumit dalam sistem pendaftaran					
14.	Calon jamaah haji complain dengan pelayanan yang diberikan kantor kementerian agama kota padangsidempuan.					
15.	Saya hanya menggunakan jasa pengiriman via kantor kementerian agama kota padangsidempuan					

TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT¹

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5 %	1 %		5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,261
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,517	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

¹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 373.

**Tabel t (pada taraf signifikansi 5%)
I sisi (0,05) dan 2 sisi (0,025)**

Df	Signifikansi		Df	Signifikansi		Df	Signifikansi	
	0,05	0,025		0,05	0,025		0,05	0,025
1	6,314	12,706	35	1,690	2,030	69	1,667	1,995
2	2,920	4,303	36	1,688	2,028	70	1,667	1,994
3	2,353	3,182	37	1,687	2,026	71	1,667	1,994
4	2,132	2,776	38	1,686	2,024	72	1,666	1,994
5	2,015	2,571	39	1,685	2,023	73	1,666	1,993
6	1,943	2,443	40	1,684	2,021	74	1,666	1,993
7	1,895	2,365	41	1,683	2,020	75	1,665	1,992
8	1,860	2,306	42	1,682	2,018	76	1,665	1,992
9	1,833	2,262	43	1,681	2,017	77	1,665	1,991
10	1,813	2,228	44	1,680	2,015	78	1,665	1,991
11	1,796	2,201	45	1,679	2,014	79	1,664	1,991
12	1,782	2,179	46	1,679	2,013	80	1,664	1,990
13	1,771	2,160	47	1,678	2,012	81	1,664	1,990
14	1,761	2,145	48	1,677	2,011	82	1,664	1,989
15	1,753	2,131	49	1,677	2,010	83	1,663	1,989
16	1,746	2,120	50	1,676	2,009	84	1,663	1,989
17	1,740	2,110	51	1,675	2,008	85	1,663	1,988
18	1,734	2,101	52	1,675	2,007	86	1,663	1,988
19	1,729	2,093	53	1,674	2,006	87	1,663	1,988
20	1,725	2,086	54	1,674	2,005	88	1,662	1,987
21	1,721	2,080	55	1,673	2,004	89	1,662	1,987
22	1,717	2,074	56	1,673	2,003	90	1,662	1,987
23	1,714	2,069	57	1,672	2,003	91	1,662	1,986
24	1,711	2,064	58	1,672	2,002	92	1,662	1,986
25	1,708	2,060	59	1,671	2,001	93	1,661	1,986
26	1,706	2,056	60	1,671	2,000	94	1,661	1,986
27	1,703	2,052	61	1,670	2,000	95	1,661	1,985
28	1,701	2,048	62	1,670	1,999	96	1,661	1,985
29	1,699	2,045	63	1,669	1,998	97	1,661	1,985
30	1,697	2,042	64	1,669	1,998	98	1,661	1,985
31	1,696	2,040	65	1,669	1,997	99	1,660	1,984
32	1,694	2,037	66	1,668	1,997	100	1,660	1,983
33	1,692	2,035	67	1,668	1,996	101	1,660	1,983
34	1,691	2,032	68	1,668	1,996	102	1,659	1,983

Data Mentah Kualitas Pelayanan
(X)

NO	Item Pertanyaan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2
2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4
4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	2	4	4	2	5	4
5	3	4	5	4	1	4	5	2	5	2	4	3	2	5	4
6	3	4	5	4	1	5	4	2	5	2	4	3	3	5	4
7	4	3	5	2	3	4	5	4	3	1	4	3	3	5	5
8	4	3	4	5	4	4	4	1	4	1	4	4	2	4	4
9	4	3	4	4	5	4	4	5	4	1	4	4	3	5	4
10	4	3	5	4	4	4	4	4	4	1	3	4	2	4	4
11	4	4	4	3	3	2	1	4	3	1	4	2	2	3	2
12	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4
13	4	4	5	4	2	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4
14	3	4	5	5	2	4	4	3	5	2	4	3	2	2	2
15	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4
17	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4
18	5	3	4	4	5	5	5	4	4	1	3	1	1	4	5
19	5	3	4	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	4
20	4	3	3	2	4	4	4	3	2	1	3	4	2	4	3
21	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4
22	4	3	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	1	4	4
23	4	3	4	4	2	5	4	3	4	3	4	2	3	4	4
24	4	3	5	5	4	4	5	4	5	1	5	4	2	5	4
25	3	3	4	5	4	5	4	5	5	2	5	4	3	4	5
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	2	4	4
29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
30	5	3	5	4	5	4	4	5	4	1	5	4	4	4	5
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
32	5	3	4	4	4	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	3	2	5	5	3	3	4	1	3	4	4
34	3	3	5	4	1	3	5	2	4	1	5	2	3	4	3
35	3	3	4	5	1	4	4	3	4	3	4	1	2	5	4
36	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	3	3	2	4	4
37	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2
38	4	4	3	3	4	3	4	1	2	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4
40	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
41	3	3	5	4	3	4	4	3	5	2	4	2	1	4	4
42	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4
43	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5

44	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5
45	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4
46	3	4	4	3	3	3	4	4	5	1	4	4	4	4	4
47	3	4	4	3	2	4	5	2	5	3	5	2	2	5	5
48	3	4	4	4	2	4	4	3	4	1	4	2	2	4	4
49	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4
50	3	3	5	4	2	4	4	2	2	1	5	2	3	4	4
51	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5
52	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4
53	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5
54	3	4	4	4	4	3	4	5	5	2	4	3	3	4	5
55	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	5
56	3	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4
57	4	3	5	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	4
58	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	1	4	4
60	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	3	4	5	5
61	4	4	4	4	5	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4
62	5	4	4	5	4	4	3	3	2	1	4	5	5	5	4
63	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
64	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4
65	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3	4	2	4	4
66	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	5	4
67	4	4	4	4	2	4	3	3	4	1	4	3	2	5	3
68	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	3	4	5	2
69	5	4	5	5	4	5	4	3	5	2	5	3	4	5	4
70	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4
71	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4
72	5	4	4	4	4	5	3	4	4	1	4	3	5	4	4
73	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
74	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
75	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3
76	5	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	5
77	5	4	5	4	5	4	4	4	5	2	5	2	5	5	4
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4
79	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	4	4	5
80	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	4	3	4	5	4
81	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
82	5	5	5	5	4	5	3	4	5	2	5	3	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	3	5	5	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4
85	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4
87	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4
88	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	4	3	4	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4
90	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4
91	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	3	5	5	5

92	5	5	5	5	4	4	3	4	5	2	4	3	4	4	5
93	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	4	4	5	4	5
94	4	5	4	5	2	5	3	3	5	2	4	4	5	5	3
95	5	5	5	4	4	4	3	3	4	2	4	3	5	5	4
96	4	3	4	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	4	2
97	4	3	5	2	4	4	3	4	2	1	2	3	4	4	3
98	4	3	4	3	1	2	3	4	2	1	2	2	4	4	2
99	4	3	2	5	4	3	2	4	5	1	3	3	4	4	4
100	5	5	5	3	3	4	4		2	1	1	1	5	4	4

Data Mentah Kepuasan Nasabah (Y)

NO	Item Pertanyaan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4
2	2	3	4	4	4	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	2	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4
5	5	3	4	2	4	1	4	5	4	5	3	4	2	1	5
6	5	5	5	2	4	3	4	4	5	5	3	2	1	3	2
7	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	1
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
10	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
11	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	3	4	5	4	3
12	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	5	2	2
14	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	3	4
15	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2
16	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2
17	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
18	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
20	4	4	4	3	5	4	2	3	3	2	2	5	3	4	3
21	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
23	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4
24	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
25	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
26	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2
28	4	3	4	4	4	1	2	2	3	3	4	4	4	5	5
29	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
30	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
31	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
32	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
33	2	4	2	4	5	4	2	2	3	3	4	5	3	3	1

34	1	1	5	3	4	2	2	5	5	5	1	5	4	3	1
35	2	4	4	3	4	2	3	4	4	5	1	5	4	3	1
36	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4
37	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
38	5	3	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
40	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	4	3	3
41	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4
43	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	2
44	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2
45	1	4	3	2	4	3	5	4	2	1	4	5	4	2	1
46	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	5
47	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3
48	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3
49	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	5	4
50	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
51	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	5	4	4	2
52	5	3	4	3	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5
53	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
54	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5
55	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2
56	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4
57	5	4	3	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	5
58	5	4	5	4	4	4	2	2	3	4	5	5	4	4	4
59	4	3	3	1	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4
60	5	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	5	4	4
61	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2
62	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2
63	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	5
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2
65	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5
66	5	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4
67	4	2	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
68	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4
69	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
73	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
74	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4
75	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
77	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
79	5	5	4	3	4	1	2	3	4	5	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
81	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2

82	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
84	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
90	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
92	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
94	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4
95	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
96	2	4	1	4	4	3	2	2	2	2	2	4	1	4	2
97	2	3	4	2	4	1	1	2	3	2	1	4	1	3	2
98	2	4	4	4	4	2	2	1	1	1	4	4	5	3	1
99	2	3	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	3	4	4
100	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	3	3	3	4	5