ABSTRAK

Ruhayati , NIM. B04208032, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan litas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di Kelompok Bimbingan dah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang 154 SurabayaKata Kunci : Kualitas Pelayanan inistrasi, Kualitas Pembimbing, Kepuasan Jamaah Haji.

Pokok permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan inistrasi dan Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Di ompok Bimbingan Ibandah Haji (KBIH) Takhobbar Ketintang 154 Surabaya

Dan jika berpengaruh, berapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap uasan jama'ah haja di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Takhobbar Ketintang baya dan berapa besar pengaruh pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji elompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya. Dalam menjawab masalahan tersebut, peneliti menggunakan metode kuantitatif, yaitu mengukur data dengan a-angka untuk mengetahui Pengaruh tidaknya Kualitas pelayanan administrasi terhadap uasan jama'ah haji di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Takhobbar Ketintang baya dan Pengaruh tidaknya Kualitas pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jama'ah di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Takhobbar Ketintang Surabaya

Penelitian ini dilakukan pada Jamaah Haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya. elitihan ini menggunakan metode angket. Data yang diperoleh diuji dengan uji validitas dan bilitas untuk memastikan kevalidan data, kemudian dilakukan analisi data dengan korelasi gan bantuan SPSS 15.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh adap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya karena memiliki nilai ifikansinya 0,000 yang < 0,05, nilai korelasinya dengan skor yang dihasilkan 0,531 atau ilai positif ini menunjukkan semakin baik pelayanan administrasi maka jamaah semakin s dengan pelayanannya dan kualitas pembimbing manasik haji memiliki pengaruh terhadap uasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya karena memiliki nilai ifikansinya 0,026 yang artinya < 0,05, nilai korelasinya dengan skor yang dihasil 0,352 atau ilai positif ini menunjukkan semakin baik penyampaian materi yang diberikan maka jamaah akin puas dengan penyampaian materi dan prakteknya.

Maka disarankan kepada kepala pengurus KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya umnya dan khususnya kepada staf atau pegawai administrasi dan pembimbing mansik haji H Takhobbar Ketintang Surabaya untuk terus meningkatkan kepuasan bagi pelanggan atau a'ah yang akan datang.

Dan pada peneliti yang lain hendaknya mengadakan penelitian secara komprehensif ang masalah kualitas pelayanan, mengingat masalah ini menyangkut prilaku manusia yang ih menarik untuk dikaji.

gilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id