

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI  
DAN UMROH DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN JAMAAH DI  
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH  
AL - HIDAYAH KOTA CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)  
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



**NURUL VANI**

**NIM: 2281090032**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2026 M / 1447**

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI  
DAN UMROH DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN JAMAAH DI  
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH  
AL - HIDAYAH KOTA CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)  
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



**NURUL VANI**

**NIM: 2281090032**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2026 M / 1447 H**

## ABSTRAK

NURUL VANI :IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI DAN UMROH DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN JAMAAH DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH AL-HIDAYAH KOTA CIREBON

Sistem pelayanan administrasi haji dan umroh merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan ibadah di Indonesia. KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon dituntut memberikan pelayanan administrasi berkualitas demi kepuasan jamaah. Namun, masih ditemukan tantangan seperti keterbatasan pelatihan staf, belum terintegrasinya sistem administrasi dengan Kementerian Haji secara digital, serta perlunya inovasi penyampaian informasi kepada jamaah. Penelitian ini bertujuan: 1) Mendeskripsikan kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh, 2) Mengidentifikasi upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi, dan 3) Menganalisis efektivitas pelayanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan jamaah di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Kualitas sistem pelayanan administrasi secara umum berada pada tingkat baik, dengan empati dan responsivitas sebagai dimensi paling menonjol. 2) Upaya peningkatan kualitas dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan kapasitas SDM, dan evaluasi berkala. 3) Pelayanan administrasi dinilai mampu memberikan kepuasan jamaah yang diukur melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan, meskipun masih terdapat kendala pada integrasi sistem digital dan standarisasi SOP. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Ketua KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon, staf administrasi, dan jamaah haji dan umroh sebagai sumber data utama.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Administrasi Haji dan Umroh, SERVQUAL, KBIHU.*

## ABSTRACT

NURUL VANI :IMPLEMENTATION OF QUALITY SERVICE IN HAJJ AND UMRAH ADMINISTRATION TO ACHIEVE PILGRIM SATISFACTION IN THE AL-HIDAYAH HAJJ AND UMRAH GUIDANCE GROUP IN CIREBON CITY

*The administrative service system for the Hajj and Umrah is a crucial aspect of organizing these religious pilgrimages in Indonesia. KBIHU Al-Hidayah in Cirebon is required to provide high-quality administrative services to ensure pilgrims' satisfaction. However, challenges remain, such as limited staff training, the lack of digital integration between the administrative system and the Ministry of Hajj, and the need for innovation in communicating information to pilgrims. This study aims to: 1) Describe the quality of the Hajj and Umrah administrative service system, 2) Identify efforts to improve the quality of administrative services, and 3) Analyze the effectiveness of administrative services in enhancing pilgrim satisfaction at KBIHU Al-Hidayah in Cirebon City. The study employed a descriptive qualitative approach with data collection through observation, in-depth interviews, and document analysis. The results indicate: 1) The overall quality of the administrative service system is good, with empathy and responsiveness as the most prominent dimensions. 2) Efforts to improve quality are carried out through the utilization of information technology, human resource capacity building, and periodic evaluations. 3) Administrative services are assessed as capable of providing satisfaction to worshippers, as measured by the alignment of expectations, interest in returning, and willingness to recommend, although there are still challenges regarding digital system integration and standardization of SOPs. The study used a descriptive qualitative approach with data collection through.*

**Keywords:** Quality, Hajj and Umrah Administration, SERVQUAL, KBIHU.

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh Dalam Mewujudkan Kepuasan Jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh Al-Hidayah Kota Cirebon”** oleh Nurul Vani, NIM 2281090032 telah di munaqosyahkan pada hari Kamis tanggal 4 Juni 2026 dihadapan dewan penguji dan telah dinyatakan LULUS.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan (S. Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Plh. Ketua Jurusan MPI

**Dr. Hj. Atikah Syamsi, M. Pd. I**

NIP. 198404132011012010

Sekretaris Jurusan

**Durtam, S. Ag., M. Pd. I**

NIP. 197406262007011035

Penguji 1

**Dra. Mukhlisoh, M. M. Pd**

NIP. 196509121998032002

Penguji 2

**Sigit Santoso, S. Hum., M. Pd. I**

NIP. 198202042023211019

Pembimbing 1

**Dr. H. Taqiyuddin, M. Pd.**

NIP. 196305221994031003

Pembimbing 2

**Dr. Nida Nur Junaedah, MA.**

NIP. 197601082005012008

Tanggal

29 Juni 2026

Tanda Tangan

22 Juni 2026

22 Juni 2026

23 Juni 2026

29 Juni 2026

23 Juni 2026

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



**Dr. H. Saifuddin, M. Ag. A**

NIP. 197201072003121001

## NOTA DINAS

Kepada

Yth. Ketua Jurusan MPI

UIN Siber Syekh Nurjati

Cirebon Di Cirebon

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Nurul Vani

NIM : 2281090032

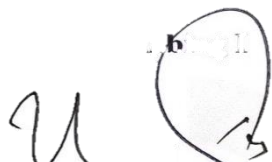
Judul : Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Haji Dan Umroh Dalam Mewujudkan Kepuasan Jamaah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh Al-Hidayah Kota Cirebon

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN SIBER Syekh Nurjati Cirebon untuk di-munaqosyah-kan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. H. Taqiyuddin, M. Pd.**  
**NIP. 196305221994031003**

**Pembimbing II**



**Dr. Nida Nur Junaedah, MA.**  
**NIP. 197601082005012008**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI DAN**  
**UMROH DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN JAMAAH DI**  
**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH AL-HIDAYAH**  
**KOTA CIREBON**

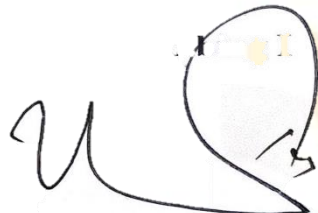
Disusun Oleh:

**Nurul Vani**

**NIM. 2281090032**

Menyetujui

**Pembimbing I**



**Dr. H. Taqiyuddin, M. Pd.**  
**NIP. 196305221994031003**

**Pembimbing II**

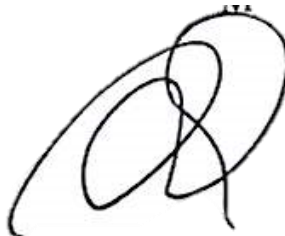


**Dr. Nida Nur Junaedah, MA.**  
**NIP. 197601082005012008**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

**Mengetahui:**

**Plh. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**



**Dr. Hj. Atikah Syamsi, M. Pd. I**  
**NIP. 198404132011012010**



## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Vani

NIM : 2281090032

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Implementasi Kualitas Pelayanan Administrasi Haji Dan Umroh  
Dalam Mewujudkan Kepuasan Jamaah Di Kelompok Bimbingan  
Ibadah Haji Dan Umroh Al-Hidayah Kota Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan karya tulis ilmiah.
3. Penulis siap dikenakan sanksi yang berlaku di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun seluruh isinya merupakan karya plagiat.

Cirebon, 08 Mei 2026

Pembuatan Pernyataan



Nurul Vani

NIM. 2281090032



## **MOTO**

"Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah"

(Q.S Al Ghafir:44)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Allah lah engkau berharap"

(QS. Al-Insyirah, 6-8)



## BIODATA PENULIS



Nama : Nurul Vani  
Tempat, Tanggal Lahir: Cirebon, 25 Juni 2004  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Agama : Islam  
Kewarga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl. Pramuka Kp. Suket duwur  
Gang Mawar, RT/RW, 02/10, Kel. Kalijaga  
Kec. Harjamukti Kota Cirebon

## RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2009 – 2010 : PAUD Permata  
2010 – 2016 : SD Negeri Argasunya  
2016 – 2019 : MTs Negeri 2 Kota Cirebon  
2019 – 2022 : MA Negeri 2 Kota Cirebon  
2022 – 2026 : UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

UINSSC  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa sukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud ungkapan terima kasih, penghargaan, dan cinta kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi dalam perjalanan penyusunan skripsi ini hingga selesai.

1. Kedua Orang Tua tercinta, terkasih, dan tersayang Mamah dan Bapak. Terimakasih telah mengusahakan segalanya untuk anak bungsumu yang satu ini. Mamah, salah satu orang yang menjadi tempat keluh kesah penulis, dan Bapak yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya untuk anak kesayangannya ini. Mah, Pak, Terimakasih atas doa hebat yang selalu kalian panjatkan untuk penulis. Semoga mamah dan bapak sehat selalu dan selalu ada dalam lindungan Allah SWT, dan selalu ada dalam setiap episode kehidupan penulis. Penulis meminta maaf belum bisa memberikan yang terbaik dan penulis berharap suatu saat nanti mamah dan bapak bisa bangga dengan anak bungsunya ini.
2. Kepada kakak saya Saeful Bakrie dan Eko Maulana terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada sahabat SMA penulis yaitu `Galaxiem` Fadhilla Nur`amaleah Basandid, Sepi Herlina dan Imel Nafiza yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis SMA hingga saat ini. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di masa perkuliahan ini.
4. Kepada sahabat seperjuangan angkatan 2022 yaitu `Well` Fitriyaningsih, Sri Wulandari dan Ma`Rifa yang menjadi sahabat penulis sejak awal masa perkuliahan. Segala canda, tawa, suka dan sedih menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Bersama kalian hari-hari di kampus

berubah menjadi cerita yang layak dikenang. Penulis merasa sangat bersyukur dipertemukan oleh orang yang tulus, setia dan ceria seperti kalian. Terimakasih telah bertahan di sisi penulis di kala banyak masalah yang dihadapi bersama. Kalian bukan sekedar teman, tapi bagian dari perjalanan yang akan selalu hidup dalam ingatan penulis.

5. Kepada seseorang yang penulis tidak bisa sebutkan namanya, Terimakasih atas trauma yang menjadi salah satu motivasi penulis untuk menjadi lebih baik setiap waktu. Terkadang kita memang perlu terluka untuk belajar lebih mengenai arti kehidupan ini. Terimakasih pula atas keinginan yang besar untuk mau berubah menjadi lebih baik, atas kesabaran dan waktu yang kamu berikan, menemani penulis melewati segala suka dan duka, menjadi tempat berbagi keluh kesah tanpa batas dan memberi banyak pengalaman berharga bagi penulis. Penulis berharap kamu bahagia selalu dan tidak pernah berhenti untuk menjadi versi terbaik diri sendiri.
6. Teruntukmu, seseorang yang belum bisa kutulis dengan jelas namanya di sini, namun telah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terima kasih telah menjadi sumber motivasi tersembunyi yang menggerakkan langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu ikhtiar memantaskan diri. Meski saat ini penulis belum mengetahui keberadaanmu, entah di belahan bumi mana takdir sedang mempersiapkanmu, penulis percaya bahwa setiap usaha hari ini adalah jalan menuju pertemuan yang telah ditakdirkan. Semoga ketika takdir mempertemukan, penulis telah menjadi versi terbaik yang layak untukmu.
7. Terakhir, terima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat dan mandiri yaitu diri saya sendiri, Nurul Vani. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui sampai sejauh ini, banyak proses yang sudah dilalui, banyak air mata yang sudah dihapus pakai tangan sendiri, banyak lelah dan keluh kesah yang dipendam sendiri, banyak hal yang sudah dijalani, dihadapi, dan diselesaikan sendiri. Sampai detik ini, kuat karena diri sendiri yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja. Bangga untuk setiap langkah kecilku, meskipun mudah menangis tapi tidak berhenti mencoba dan menyerah.

Selamat merayakan kecemasan-kecemasan di tangga berikutnya, selamat berpetualang di level kehidupan selanjutnya, selamat berperang dengan pertanyaan 'kapan' yang tidak ada ujungnya, selamat menjalani fase dimana *you not found anyone people can help your life*, selamat berjuang sendirian. Tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Sistem Pelayanan Administrasi Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di Kbihi Al Hidayah Kota Cirebon” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Semoga kita senantiasa mendapatkan syafaat beliau di hari kiamat kelak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah menjadi figur teladan dalam kepemimpinan dengan membuat berbagai kebijakan yang tegas namun penuh pertimbangan, sehingga senantiasa menjaga Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dalam budaya yang agamis, modern, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.
2. Dr. H. Saifuddin, M.Ag, Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan kesempatan luas kepada para mahasiswanya untuk mengembangkan diri, meraih berbagai macam beasiswa, serta menimba ilmu secara optimal di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
3. Dr. Ahmad Ripai, M.Pd, Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah berjuang keras dalam meningkatkan akreditasi serta memajukan jurusan tercinta ini, sehingga dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi seluruh mahasiswa.

4. Dr. H. Taqiyuddin, M. Pd, Dosen Pembimbing Skripsi I yang dengan penuh keikhlasan dan kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, nasihat, dan ilmu yang sangat berharga kepada penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, dan kebaikan yang berlipat ganda atas segala kebaikan yang telah Bapak berikan.
5. Dr. Nida Nurjunaedah, M.Ag, Dosen Pembimbing Skripsi II yang dengan penuh dedikasi dan kesabaran telah memberikan bimbingan, motivasi, dukungan, serta berbagai kemudahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi berlangsung. Semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, dan kebaikan yang berlipat ganda atas segala kebaikan yang telah Ibu berikan.
6. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendidik, mengajar, dan membimbing penulis dengan penuh ketulusan selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Semoga setiap ilmu yang telah diberikan menjadi amal jariyah yang senantiasa mengalir pahalanya.
7. Seluruh tenaga pendidik dan kependidikan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih yang tulus atas segala kontribusi dan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani perkuliahan.
8. H. Sutrisno, SH, Ketua KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon yang telah menyambut kedatangan penulis dengan sangat terbuka dan ramah, serta bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan informasi dan data yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Segenap Pegawai KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai, memberikan data, dan menyambut penulis dengan penuh keramahan selama proses penelitian berlangsung. Semoga segala bentuk kebaikan dan kemudahan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.



## DAFTAR ISI

|                                                                                         |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                    | <b>i</b>     |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                   | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                          | <b>iii</b>   |
| <b>NOTA DINAS.....</b>                                                                  | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                                         | <b>v</b>     |
| <b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....</b>                                              | <b>vi</b>    |
| <b>MOTO .....</b>                                                                       | <b>vi</b>    |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>                                                             | <b>viii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>                                                         | <b>ix</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                              | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                  | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                               | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                               | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                            | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                           | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                                         | 1            |
| B. Identifikasi Masalah .....                                                           | 6            |
| C. Pembatasan Masalah .....                                                             | 6            |
| D. Rumusan Masalah .....                                                                | 6            |
| E. Tujuan Penelitian.....                                                               | 7            |
| F. Manfaat Penelitian.....                                                              | 7            |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU &amp; KERANGKA BERFIKIR.....</b>         | <b>10</b>    |
| A. Tinjauan Teori .....                                                                 | 10           |
| 1. Konsep Kualitas .....                                                                | 10           |
| 2. Konsep Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Haji dan Umroh .....                   | 11           |
| 3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Sistem Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh ..... | 27           |
| 4. Kepuasan Jamaah .....                                                                | 31           |

|                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5. Efektifitas Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Haji dan Umroh terhadap Kepuasan Jamaah.....                                        | 37        |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                                                                                             | 42        |
| C. Kerangka Berfikir.....                                                                                                                 | 50        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                                    | <b>53</b> |
| A. Metode Penelitian.....                                                                                                                 | 53        |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                                                                                                       | 55        |
| C. Subjek Penelitian .....                                                                                                                | 57        |
| D. Sumber Data.....                                                                                                                       | 58        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                          | 58        |
| F. Teknik Analisis Data.....                                                                                                              | 61        |
| G. Triangulasi.....                                                                                                                       | 63        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>                                                                                        | <b>65</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                                                                                                                  | 65        |
| 1. Kualitas Sistem Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon.....                                            | 65        |
| 2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh di KBIHU Al – Hidayah Kota Cirebon .....                              | 72        |
| 3. Efektivitas Kualitas Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di KBIHU Al – Hidayah Kota Cirebon ..... | 76        |
| B. Pembahasan.....                                                                                                                        | 81        |
| 1. Kualitas Sistem Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon.....                                            | 81        |
| 2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon .....                                | 83        |
| 3. Efektivitas Kualitas Pelayanan Administrasi Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon .....   | 85        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                                                | <b>89</b> |
| A. Simpulan .....                                                                                                                         | 89        |
| B. Saran .....                                                                                                                            | 90        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                               | <b>94</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu ..... | 47 |
| Tabel 2 Kerangka Berfikir .....              | 52 |
| Tabel 3 Waktu Penelitian .....               | 56 |
| Tabel 5 Fasilitas .....                      | 66 |



## DAFTAR GAMBAR

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Gambar 1 Ruang Tunggu ..... | 67 |
| Gambar 2 Ruang Manasik..... | 67 |
| Gambar 3 Komputer.....      | 67 |
| Gambar 4 Kantor.....        | 67 |
| Gambar 5 Dokumen .....      | 67 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Profil KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon..... | 97  |
| Lampiran 2 Pedoman Observasi .....                   | 101 |
| Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....                   | 103 |
| Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi .....                 | 108 |
| Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....                  | 110 |
| Lampiran 6 Persuratan .....                          | 121 |
| Lampiran 7 Dokumentasi.....                          | 124 |

