

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN HAJI KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI UMRAH (KBIHU)
BABUSSALAM KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah*



Oleh:

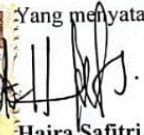
HAIRA SAFITRI
2012030002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG
1446 H / 2025 M**

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 7 Januari 2025

Yang menyatakan

Haira Safitri
NIM. 2012030002



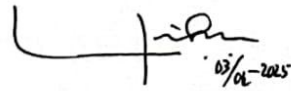
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang” disusun oleh **Haira Safitri** NIM. 2012030002, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

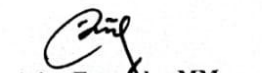
Padang, 7 Januari 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing I


Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Pembimbing II

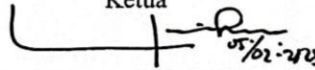

Arina Fransiska, MM
NIP. 198411062019032013

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASAH

Skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang” yang disusun oleh **Haira Safitri NIM. 2012030002** telah di uji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang pada tanggal 20 Februari 2025 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen Dakwah.

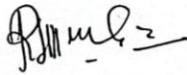
Padang, 20 Februari 2025

Tim Penguji
Ketua



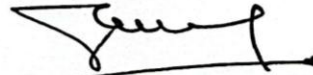
Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Penguji I



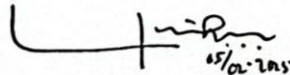
Dr. Rahima Zakia, M. Pd
NIP. 196404201994032001

Penguji II



Dr. Zainal, M. Ag
NIP. 197704112007101005

Penguji III



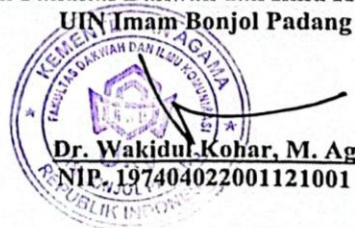
Ir. Yummil Hasan, MM
NIP. 197103032005011005

Penguji IV



Arina Fransiska, MM
NIP. 198411062019032013

Mengesahkan
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Wakidul Kohar, M. Ag
NIP. 197404022001121001

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh: **Haira Safitri NIM. 2012030002** dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang”**. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Latar belakang permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi karena layanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan kenyamanan, pemahaman, dan keberhasilan pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, sebagai salah satu penyedia layanan bimbingan haji, memiliki tanggung jawab untuk memberikan bimbingan ibadah yang berkualitas, mencakup aspek spiritual, teknis, dan manajemen perjalanan. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat indikasi bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang masih menghadapi berbagai tantangan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan haji melalui sistem keluhan dan saran dan kepuasan pelanggan haji melalui konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis pengumpulan data menggunakan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dari penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang. Namun, terdapat beberapa kekurangan, seperti sistem keluhan dan saran yang belum optimal dan terdapat sejumlah faktor yang berpotensi seperti fasilitas selama manasik haji kurang memadai, sistem informasi bimbingan yang masih kurang terstruktur, fasilitas informasi yang kurang terorganisir menyebabkan pelanggan yang hilang akibat ketidakpuasan dan berisiko membuat jamaah haji tidak melanjutkan interaksi yang dapat berujung pada hilangnya kepercayaan dan ketertarikan untuk mengikuti bimbingan lebih lanjut pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang. Akan tetapi masih terdapat peluang dalam meningkatkan kualitas komunikasi dua arah antara jamaah haji dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, sehingga memperkuat hubungan dan kepercayaan antara jamaah haji dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU)

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang”**.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos), Program Strata Satu (S.1), pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

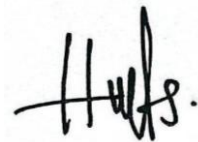
Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang Bapak Dr. Wakidul Kohar, M. Ag dan wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M.A, Ph. D dan sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Ibu Arina Fransiska, SE., MM.
3. Dosen Pembimbing skripsi yaitu Bapak Ir. Yummil Hasan, MM dan Ibu Arina Fransiska, MM yang selalu mengingatkan, menasehati, dan mengarahkan penulis dalam menulis skripsi ini serta selalu sabar dan tanpa menyerah dalam membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT. senantiasa memberi mereka berdua kesehatan, kemudahan rezeki dan kebahagiaan selalu.
4. Seluruh Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang.
5. Segenap pimpinan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta Staf dan karyawan-karyawati yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Bapak Drs. H. Tasman Khaidir selaku pembina dan bapak Drs. H. Zulherman selaku ketua dan seluruh para pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang yang telah memberikan izin melakukan penelitian untuk skripsi ini.
7. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Harisman, beliau memang tidak bergelar sarjana dan tidak sempat merasakan dibangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat, motivasi, tenaga yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Pintu surgaku, Ibu Arjuna terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempat untuk pulang.
9. Terima kasih banyak kepada kakak penulis Peri Pansuri S.TP, Muhammad Hamdi S. Pd, Abdul Arifin S.H Beserta Kakak ipar penulis Siti Zulianti, Meri Oktavia S.pd, dan ponakan-ponakan penulis yang telah memberikan banyak dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Kepada Dian Oktavia Helvina Shilta, Silpia Darista dan seluruh kawan-kawan seperjuangan di UIN Imam Bonjol Padang yaitu Wima Safitri dan Retno yang telah memberikan pengalaman sepanjang proses perkuliahan dan semua pihak yang ikut membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Padang, 23 Januari 2025

Penulis



Haira Safitri

NIM. 2012030002

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEORISINALAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAHError! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penjelasan Judul	12
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kepuasan Pelanggan	17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
3. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22

B. Jamaah Haji.....	27
1. Pengertian Jamaah Haji	27
2. Dasar Hukum Haji.....	28
3. Syarat dan Rukun Haji	30
4. Macam-Macam Haji.....	33
C. Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Jenis Penelitian.....	42
C. Lokasi Penelitian.....	43
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Tahap Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51
A. Temuan Umum.....	51
1. Sejarah Berdiri Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.....	51
2. Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.....	53
3. Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.....	54
4. Ruang Lingkup Kerja Masing-Masing Devisi	55
5. Program Kerja Kelompok Bimbingan Ibadah HajiUmrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.....	58
B. Temuan Khusus.....	59

1. Kepuasan Pelanggan Haji Melalui Sistem Keluhan dan Saran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang	60
2. Analisis Konsumen Yang Hilang (<i>Lost Customer Analysis</i>) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam.....	96
Padang	96
BAB V PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran.....	125
DAFTAR KEPUSTAKAAN	127
LAMPIRAN.....	130
BIODATA PENULIS.....	146