

JUWAIRIAH
201170016



Program Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri
Fatmawati Sukarno Bengkulu

JUWAIRIAH

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI PADA
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BENGKULU**

JURNAL



PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI
PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA BENGKULU



PERI UNPAS
BENGKULU 2024

Editor:

Idwal B, MA.
Faisal Muttaqin, M.SM

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI PADA
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BENGKULU**

(Jurnal)



TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

**JUWAIRIAH
2011170046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2024 M/1446 H**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jl. Raden Fatah Kelurahan Pagor Dewa
Kota Bengkulu Telp. (0736) 51276-51171-51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama : Juwairiah
Nim : 2011170046
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

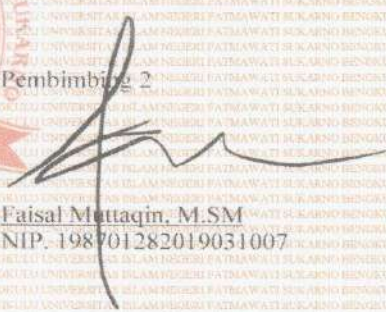
Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai saran tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sakarno-Bengkulu.

Bengkulu, 15 Oktober 2024

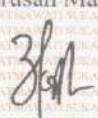
Pembimbing 1

Pembimbing 2


Idwal B. M.A.
NIP. 198307092009121005


Faisal Muttaqin, M.SM
NIP. 198701282019031007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

**Jl. Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telp. (0736) 51276-51171-51172**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bengkulu”** yang disusun oleh:

Nama : Juwairiah
Nim : 2011170046
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah


Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang **Munaqosyah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

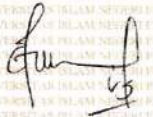
Hari : Senin
Tanggal : 07 Oktober 2024

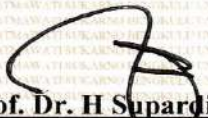
Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Haji Dan Umrah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

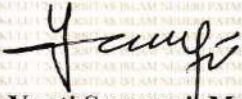
Bengkulu, 07 Oktober 2024 M
04 Rabiul Akhir 1446 H

Tim Sidang Munaqosyah

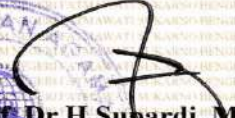
Ketua

Prof. Dr. H Supardi, M. Ag
NIP. 196504101993031007

Sekretaris

Nonie Afrianty, M. E
NIP. 199304242018012002

Penguji 1

Prof. Dr. H Supardi, M. Ag
NIP. 196504101993031007

Penguji 2

Yenti Sumarni, M. M
NIP. 197904162007012020

Mengetahui,
Dekan


Prof. Dr. H Supardi, M. Ag
NIP. 196504101993031007



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 15 Mei 2024
Pembuat Pernyataan,



Handwritten signature and a 2000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with serial number 2A502ALX271510328.

Juwairiah
201117004

ABSTRAK

Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kota Bengkulu. Oleh Juwairiah, NIM 2011170046

Dalam perspektif manajemen modern penyelenggaraan ibadah haji dan yang memiliki banyak unsur dan melibatkan banyak instalasi harus dikelola secara profesional. Salah satu pendekatannya adalah model *Total Quality Management* (TQM). Tujuan dan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah haji pada Kementerian Agama kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 77 responden dan metode pengambilan sampel penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel Non Probability, yaitu responden yang diambil berdasarkan beberapa karakteristik tertentu baik wanita maupun pria dilihat dari umur dan pekerjaan. Hasil penelitian uji koefisien korelasi nilai kolerasi 0,73 yang berarti hubungan antara pengaruh *Total Quality Management* dan kepuasan pelanggan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Bengkulu adalah tidak berpengaruh. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji koefisien determinasi antara total quality management dengan kekuasaan jamaah sebesar 42% angka ini menunjukkan bahwa sebesar 42% kepuasan jamaah yang terjadi dapat dijelaskan menggunakan variabel *Total Quality Management*, sisanya 58% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata kunci: *Total Quality Management* (TQM) dan Kepuasan Jamaah

ABSRTACT

The Influence of Total Quality Management on Hajj Pilgrim Satisfaction at the Ministry of Religion of Bengkulu City

By Juwairiah, NIM 2011170046

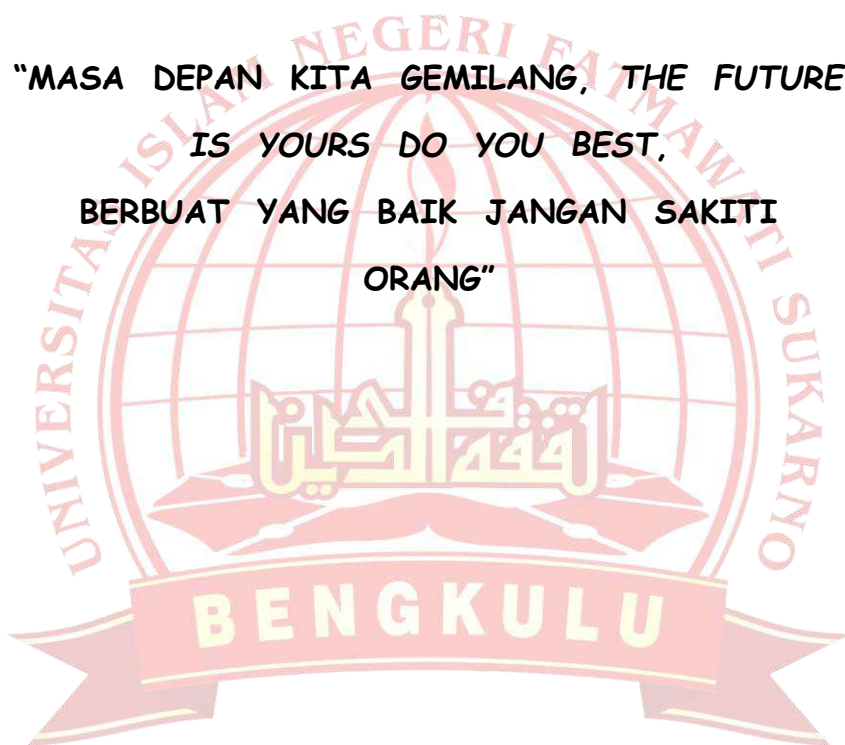
From a modern management perspective, the implementation of the Hajj pilgrimage which has many elements and involves many installations must be managed professionally. One approach is the Total Quality Management (TQM) model. The aim of this research is to determine the effect of Total Quality Management on the satisfaction of Hajj pilgrims at the Ministry of Religion of Bengkulu City. The research method used in this research is a quantitative approach with a sample used in this research of 77 respondents and the sampling method for this research is the author uses a non-probability sampling technique, namely respondents are taken based on certain characteristics, both women and men, in terms of age and occupation. . The results of the correlation coefficient test research showed a correlation value of 0.73, which means that the relationship between the influence of Total Quality Management and customer satisfaction of Hajj pilgrims at the Ministry of Religion of Bengkulu City has no effect. Based on the results of research using the coefficient of determination test between total quality management and congregational power of 42%, this figure shows that 42% of congregational satisfaction that occurs can be explained using the Total Quality Management variable, the remaining 58% is influenced by other factors.

Keywords: Total Quality Management (TQM) and Congregation Satisfaction

MOTTO

**"HIDUP YANG TIDAK DIPERJUANGKAN
TIDAK AKAN DIMENANGKAN"**

**"MASA DEPAN KITA GEMILANG, THE FUTURE
IS YOURS DO YOU BEST,
BERBUAT YANG BAIK JANGAN SAKITI
ORANG"**



PERSEMBAHAN

Alhadulillahirobbil'alamin, dengan senantiasa memuji Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta shalawat kepada Rasulullah SAW dan sujud syukurku KEPADAMU, maka tak ada kata ragu sedikitpun dihati hambamu ini karena berkat Rahmat dan Ridho-mu akhirnya perjuangan saya bisa terlewatkan dan terwujud menjadi nyata. Jurnal peneliti ini saya persembahkan untuk orang yang saya sayangi dan cintai yaitu:

1. Teruntuk kedua orang tua saya yang menjadi alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk Ayah Rajab Lubis dan Ibu Suriyani Lubis, sebagai wujud dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memeberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku selama menempuh pendidikan sehingga aku dapat menyelesaikan studi sampai sarjana. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan utama hidupku. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat, Aamiin.
2. Untuk kakak saya Syawal Lubis, Sofyan Ansori Lubis, Ahmad Sahrir Lubis, Rusdah Lubis, yang telah memberi materi, motivasi dan semangat dan selalu memeberi

dukungannya selama ini serta doa-doanya. Terimakasih sudah menjadi kakak yang bisa dibanggakan.

3. Untuk Adik-adikku tersayang Nur Khofifah Lubis, Kari Muda Lubis, Adila Tul Riski Lubis, Ngaidil Hadi Lubis yang selalu menghibur dan memeberikan semangat sehingga terselesaikan jurnal ini.
4. Keluarga besar Kementerian Agama Kota Bengkulu yang telah memberikan wadah, terimakasih sudah mau direpotkan, terimakasih juga atas waktu dan kesempatan kepada saya dalam melakukan peneliti guna penyelesain skripsi saya ini.
5. Teman-teman MHU Angkatan 2020 terkhususnya MHU B yang telah memebersamai saya selama menyelesaikan perkulahan di kampus tercinta, semoga kita semua bisa menjadi orang-orang yang sukses kedepannya.
6. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan jurnal ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta hidayah-Nya yang telah menjadikan Al-Qur'an sebagai petunjuk dan pedoman kehidupan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Jurnal yang berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Bengkulu”**

Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada tauladan kita Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabat-Nya yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugrah serta rahmat bagi alam semesta. Penyusunan Jurnal ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.E) pada program studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU) fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu. Penulis menyadari bahwa penulisan Jurnal ini tidak lepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memfasilitasi dalam menimbah ilmu pengetahuan di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
2. Bapak Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan dukungan keberhasilan penulis
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Jurnal ini
4. Bapak Adi Setawan, Lc., M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah

memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Jurnal ini

5. Bapak Idwal B.MA selaku Pembimbing I yang telah memberikan ide, waktu, semangat dan motivasi serta sabar dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian Jurnal ini
6. Bapak Faisal Muttaqin, M.SM Selaku Pembimbing II yang telah banyak membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktu serta pikiran guna membimbing penulis menyelesaikan Jurnal
7. Bapak Dr. Syahril. S.Sos, M.Pd selaku kepala perpustakaan serta Bapak dan Ibu staf perpustakaan UINFAS Bengkulu yang telah membantu penulis dalam meminjam buku sebagai penunjang penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan ibu dosen program studi Manajemen Haji dan Umroh Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan agama.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 15 Mei 2024
Penulis,

Juwairiah
2011170046

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Masalah.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR. 9	9
A. Kajian Teori	9
1. <i>Total Quality Management</i>	9
a. Pengertian Total Quality Management	9
b. Prinsip-parinsip Total Quality Management	13
c. Unsur-unsur Total Quality Management.....	15
d. Manfaat Total Quality Managemnt.....	21
2. Kepuasan.....	22
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
c. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	26
d. Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
3. Hubungan Total Quality Management (TQM) Dengan Kepuasan Pelanggan	29
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	34
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Sumber Data	39

E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Variabel dan Depenisi Operasional.....	41
G. Indikator Variabel Penelitian.....	42
H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PEELITIAN.....	49
A. Gabaran Umum Subyek Dan Lokasi Penelitian.....	49
a. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu.....	49
b. Tugas Pokok Dan Fungsi Kementerian Agama Kota Bengkulu.....	51
c. Visi Misi dan Tujuan Kementerian Agama Kota Bengkulu.....	53
d. Rancangan Rencana Kinerja Kementerian Agama Kota Bengkulu	54
B. Deskripsi Responden.....	56
C. Pengujian Validitas Dan Reabilitas.....	58
D. Analisis Data Penelitian	63
E. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Instrumen penelitian.....	40
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	44
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	54
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel.....	55
Tabel 4.4 Hasil Output Uji Reabilitas Variabel X.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 : Nilai Pembimbing I
- Lampiran 7 : Nilai Pembimbing II
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : LOA
- Lampiran 10 : Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi
- Lampiran 12 : Daftar Hadir Komprehensif
- Lampiran 13 : Nilai Ujian Komprehensif
- Lampiran 14 : Dokumentasi

