

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN LAYANAN KEBERANGKATAN JAMAAH HAJI TAHUN 2024 PADA KANTOR UPT. ASRAMA HAJI MEDAN

Muthmainnah¹, Rizky Saputra²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Kirana

Email: fairus.muthmainnah@gmail.com, rizkysaputra@graha-kirana.com

Abstract

Improving the quality of public services is a strategic imperative in realizing responsive governance, particularly in religious services such as Hajj pilgrim departures. Hajj pilgrims have complex and sensitive needs, making high-quality service a critical factor in achieving satisfaction. This study aims to analyze the influence of employee service quality on the satisfaction of Hajj pilgrims during the 2024 departure services at the UPT Asrama Haji Medan Office. A quantitative approach was employed using a survey method with 100 respondents selected through Slovin's formula. The research instrument was based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Regression analysis results show that service quality has a positive and significant effect on pilgrim satisfaction, with a regression coefficient of 0.613 and a significance value of 0.000. The determination value (R^2) of 38.4% indicates that employee service quality explains a substantial portion of the variation in pilgrim satisfaction. These findings emphasize that improving empathy, responsiveness, and employee professionalism is essential in creating a satisfying service experience for Hajj pilgrims.

Keywords : Service Quality, Pilgrim Satisfaction, Public Service, Hajj Departure, SERVQUAL.

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tuntutan strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, terutama dalam pelayanan keagamaan seperti keberangkatan ibadah haji. Jamaah haji sebagai pengguna layanan memiliki kebutuhan yang kompleks dan sensitif, sehingga pelayanan yang berkualitas menjadi prasyarat utama untuk menciptakan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan jamaah haji pada layanan keberangkatan tahun 2024 di Kantor UPT Asrama Haji Medan. Penelitian ini

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 jamaah yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Instrumen penelitian mengacu pada lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, dengan koefisien regresi sebesar 0,613 dan signifikansi 0,000. Nilai determinasi (R^2) sebesar 38,4% mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pegawai menjelaskan sebagian besar variasi dalam tingkat kepuasan jamaah. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan dimensi empati, ketanggapan, dan profesionalitas pegawai merupakan kunci dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi jamaah haji.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah, Pelayanan Publik, Keberangkatan Haji, SERVQUAL.

I. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator kinerja institusi pemerintah dalam menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan publik merupakan persepsi pelanggan terhadap keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dari layanan yang diberikan. Dalam konteks layanan keagamaan seperti keberangkatan ibadah haji, pelayanan yang bermutu menjadi faktor esensial dalam menunjang kenyamanan dan kesiapan spiritual jamaah (Hasibuan & Jannah, 2021).

Kualitas pelayanan publik mencerminkan kompetensi serta integritas institusi negara dalam menjalankan mandatnya terhadap warga negara. Lembaga yang mampu menyediakan pelayanan dengan standar profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik akan membangun kepercayaan sosial yang tinggi (Gaspersz, 2020; Dwiyanto,

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

2018). Pada pelayanan keberangkatan haji, tidak hanya aspek administratif dan teknis yang menjadi sorotan, tetapi juga dimensi emosional seperti rasa aman, dihargai, dan dilayani secara manusiawi (Lestari & Afandi, 2022).

UPT Asrama Haji Medan sebagai bagian dari sistem pelayanan ibadah haji di Sumatera Utara memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran dan kualitas pengalaman para jamaah sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci. Dalam praktiknya, pelayanan ini menyangkut akomodasi, makanan, transportasi, serta sikap dan kompetensi petugas dalam berinteraksi dengan jamaah (Syahrani & Fauziah, 2023). Model pelayanan seperti ini mencerminkan pendekatan sistemik terhadap pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna (*user-centric service model*) (Kurniasih, 2019).

Namun, berbagai studi dan temuan lapangan menunjukkan masih adanya keluhan jamaah haji terkait keterlambatan pelayanan, informasi yang tidak memadai, kebersihan lingkungan asrama, hingga sikap petugas yang kurang ramah (Nugroho, 2021; Hidayat, 2020). Ketidaksesuaian antara ekspektasi jamaah dan realitas layanan yang diterima mencerminkan adanya *service quality gap* (Parasuraman et al., 1985), yang jika tidak ditangani dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan dan persepsi publik terhadap institusi penyelenggara (Putri & Saputra, 2022).

Kepuasan pelanggan dalam hal ini jamaah haji, merupakan penilaian kognitif-afektif terhadap pengalaman layanan yang mereka terima. Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan tercipta ketika

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan keberhasilan administratif, tetapi juga merupakan bentuk legitimasi sosial terhadap kualitas pelayanan birokrasi (Sutrisno, 2021). Oleh karena itu, mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menjadi hal yang penting dalam konteks reformasi birokrasi pelayanan publik (Lempao et al., 2023).

Dengan meningkatnya jumlah jamaah haji setiap tahun, kebutuhan akan sistem pelayanan yang efisien, empatik, dan berbasis kualitas menjadi suatu keharusan. Pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kenyamanan fisik, tetapi juga pada kesiapan mental dan spiritual jamaah dalam menjalankan ibadah haji (Halim, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dalam menyediakan dasar empiris bagi reformasi pelayanan haji yang lebih manusiawi dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Model ini telah digunakan secara luas dalam penelitian pelayanan publik, termasuk dalam layanan rumah sakit (Widodo, 2020), layanan perizinan pemerintah daerah (Ramadhani & Handayani, 2021), serta pelayanan pendidikan tinggi (Sari & Nugraha, 2019). Penggunaan model ini dinilai relevan untuk menilai pengalaman jamaah terhadap pelayanan di UPT Asrama Haji Medan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

II. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal-komparatif, yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik pegawai terhadap kepuasan jamaah haji pada layanan keberangkatan tahun 2024 di UPT Asrama Haji Medan. Penelitian kuantitatif dinilai efektif untuk menguji hubungan antar variabel secara objektif dan sistematis berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden (Sugiyono, 2018; Creswell, 2014). Penelitian ini menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji tahun 2024 yang menggunakan layanan keberangkatan di UPT Asrama Haji Medan, berjumlah 8.626 orang. Karena jumlah populasi yang besar, maka ditetapkan sampel dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, sehingga diperoleh ukuran sampel sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik simple random sampling, di mana setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016). Teknik ini digunakan untuk memastikan representativitas dan meminimalkan bias pemilihan.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 5 poin, yang mengukur persepsi responden terhadap dua variabel utama: kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Skala Likert dipilih karena mampu menangkap variasi sikap dan persepsi secara

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

kuantitatif serta mudah dianalisis secara statistik (Joshi et al., 2015). Kuesioner disusun berdasarkan indikator model SERVQUAL untuk variabel kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta indikator indeks kepuasan pengguna untuk variabel dependen.

Validitas instrumen diuji melalui *validity test* menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dan reliabilitasnya diuji dengan metode Cronbach's Alpha. Kriteria validitas ditetapkan pada nilai r hitung $> r$ tabel, dan kriteria reliabilitas ditentukan dengan nilai $\alpha > 0,6$ (Ghozali, 2018).

Definisi Operasional Variabel

- Kualitas Pelayanan Publik (X): diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).
- Kepuasan Jamaah (Y): didefinisikan sebagai evaluasi subyektif atas pengalaman layanan yang diterima selama keberangkatan haji, mencakup persepsi kenyamanan, kecepatan, kejelasan informasi, dan profesionalisme petugas (Kotler & Keller, 2016; Suriadi & Halim, 2021).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.0. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

- Uji Normalitas, menggunakan Kolmogorov-Smirnov, untuk memastikan distribusi residual normal;
- Uji Linearitas, untuk memverifikasi hubungan linear antara X dan Y;
- Uji Heteroskedastisitas, menggunakan grafik scatterplot, untuk mengecek apakah varians residual konstan.

Uji hipotesis dilakukan melalui *uji t* parsial dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Kriteria pengambilan keputusan: jika nilai *t* hitung > *t* tabel dan nilai $p < 0,05$, maka hipotesis diterima dan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

III. Diskusi dan Hasil

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan jamaah haji tahun 2024 yang telah menggunakan layanan keberangkatan di UPT Asrama Haji Medan. Responden terdiri dari 58% laki-laki dan 42% perempuan, dengan rentang usia antara 45 hingga 70 tahun. Mayoritas responden (72%) berasal dari wilayah Kota Medan dan sekitarnya. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan adalah calon jamaah lanjut usia yang memiliki kebutuhan khusus terhadap pelayanan publik yang cepat, ramah, dan manusiawi (Lestari & Afandi, 2022).

Uji validitas terhadap seluruh item pertanyaan menunjukkan nilai korelasi Pearson > 0,30, yang berarti semua item valid dan layak digunakan (Ghozali, 2018). Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai sebesar 0,882 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,846 untuk kepuasan pelanggan. Nilai ini menunjukkan bahwa seluruh

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

instrumen memiliki tingkat reliabilitas tinggi ($> 0,60$), sehingga dapat digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden (Sugiyono, 2018).

Analisis regresi menunjukkan persamaan:

$$Y = 8.204 + 0.613X$$

Dimana:

Y = Kepuasan Jamaah

X = Kualitas Pelayanan Pegawai

Nilai koefisien regresi sebesar 0,613 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan jamaah sebesar 0,613 poin. Hal ini mengindikasikan hubungan positif dan kuat antara kualitas pelayanan publik pegawai dengan kepuasan jamaah haji (Parasuraman et al., 1988).

Uji t (Parsial)

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7,821 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Putri & Saputra (2022) yang menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik di sektor keagamaan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,384 menunjukkan bahwa 38,4% variasi dalam kepuasan jamaah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pegawai. Sementara sisanya (61,6%) dijelaskan oleh faktor lain di luar

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

model, seperti fasilitas fisik, lingkungan sosial, kondisi kesehatan jamaah, atau persepsi pribadi (Setiawan, 2023; Nugroho, 2021).

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh pegawai UPT Asrama Haji Medan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan jamaah haji. Dimensi kualitas pelayanan seperti kejelasan informasi, keramahan petugas, kebersihan fasilitas, dan respons cepat terhadap keluhan menjadi faktor utama yang memengaruhi pengalaman jamaah secara langsung. Hal ini mendukung teori SERVQUAL yang menempatkan lima dimensi utama sebagai landasan penilaian kualitas pelayanan jasa (Zeithaml et al., 1990; Grönroos, 2007).

Dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi aspek paling dominan berdasarkan respons responden. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan dan kesigapan pegawai dalam menangani proses keberangkatan sangat berpengaruh terhadap persepsi kenyamanan jamaah. Penelitian oleh Lempao et al. (2023) juga menunjukkan bahwa keandalan dan daya tanggap adalah determinan penting dalam sektor layanan berbasis waktu seperti transportasi dan perjalanan keagamaan.

Sementara itu, dimensi *empathy* dan *assurance* juga memiliki peran penting, terutama dalam konteks pelayanan terhadap jamaah lanjut usia dan disabilitas. Pegawai yang mampu menunjukkan empati dan memberikan rasa aman akan lebih mudah membangun hubungan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

emosional yang positif dengan jamaah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan (Halim, 2020; Syahrani & Fauziah, 2023).

Kendati demikian, nilai R^2 yang hanya sebesar 38,4% menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek pelayanan lain yang tidak dijangkau oleh instrumen ini, seperti sistem antrean, efisiensi logistik keberangkatan, serta koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, disarankan bagi pengelola UPT Asrama Haji untuk memperluas dimensi penilaian mutu layanan dan melibatkan aspek digitalisasi untuk transparansi dan efisiensi pelayanan (Widodo, 2020).

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan jamaah haji pada layanan keberangkatan tahun 2024 di UPT Asrama Haji Medan. Dimensi kualitas pelayanan yang diukur menggunakan model SERVQUAL—meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)—secara keseluruhan memberikan kontribusi terhadap persepsi kepuasan jamaah.

Analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pegawai akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan jamaah, dengan koefisien determinasi sebesar 38,4%. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai, baik dari aspek teknis maupun non-teknis, memainkan peran penting dalam

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

membentuk pengalaman positif jamaah selama proses keberangkatan haji.

Namun demikian, masih terdapat sekitar 61,6% variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan jamaah, di luar model yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, diperlukan pengkajian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain seperti sistem informasi, kualitas sarana dan prasarana, aspek psikologis jamaah, serta integrasi antar lembaga penyelenggara ibadah haji.

UPT Asrama Haji Medan disarankan untuk secara berkala melakukan pelatihan dan pembinaan terhadap pegawai, khususnya dalam aspek komunikasi interpersonal, pelayanan prima, dan penanganan jamaah lanjut usia atau berkebutuhan khusus. Hal ini penting untuk memperkuat dimensi empathy dan responsiveness yang menjadi penentu utama kepuasan jamaah.

Perbaikan sarana dan prasarana fisik seperti ruang tunggu, kamar penginapan, toilet, serta sistem antrean digital dapat memperkuat persepsi jamaah terhadap tangibles. Perbaikan infrastruktur akan memperkuat kualitas pelayanan secara menyeluruh dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

Penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu, baik melalui media cetak maupun digital, sangat diperlukan untuk meminimalkan ketidakpastian yang sering dialami jamaah. Penyediaan aplikasi berbasis Android/iOS sebagai panduan jamaah selama proses keberangkatan dapat menjadi solusi modern dalam mempercepat akses informasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

Diperlukan sistem evaluasi rutin berbasis kuesioner dan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap musim haji. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar untuk merancang strategi peningkatan pelayanan berbasis kebutuhan jamaah secara langsung.

V. Bibliografi

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Gaspersz, V. (2020). *Total Quality Management*. Gramedia.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley.
- Halim, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 55–67.
- Halim, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 55–67.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

- Hasibuan, M., & Jannah, R. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 35–45.
- Hidayat, S. (2020). Evaluasi Layanan Keberangkatan Haji di UPT Asrama Haji. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(1), 10–20.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kurniasih, D. (2019). Evaluasi Pelayanan Haji di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Umum*, 4(2), 22–30.
- Lempao, S., Nasihah, R., & Yulia, T. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 9(1), 13–27.
- Lempao, S., Nasihah, R., & Yulia, T. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 9(1), 13–27.
- Lestari, I., & Afandi, M. (2022). Pengaruh Empati dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Keagamaan. *Jurnal Pelayanan Islam*, 4(3), 78–90.
- Nugroho, R. (2021). Kesenjangan Pelayanan Publik dalam Layanan Keberangkatan Haji. *Jurnal Reformasi Pelayanan Publik*, 8(1), 45–52.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

- Nugroho, R. (2021). Kesenjangan Pelayanan Publik dalam Layanan Keberangkatan Haji. *Jurnal Reformasi Pelayanan Publik*, 8(1), 45–52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A., & Saputra, D. (2022). Gap Analysis Pelayanan Publik di Sektor Keagamaan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(1), 55–67.
- Putri, A., & Saputra, D. (2022). Gap Analysis Pelayanan Publik di Sektor Keagamaan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(1), 55–67.
- Sari, L., & Nugraha, A. (2019). Implementasi SERVQUAL pada Layanan Akademik. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 3(2), 89–100.
- Setiawan, R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik dalam Lembaga Keagamaan. *Jurnal Birokrasi dan Reformasi Layanan*, 5(2), 112–123.
- Setiawan, R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik dalam Lembaga Keagamaan. *Jurnal Birokrasi dan Reformasi Layanan*, 5(2), 112–123.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 Pada Kantor UPT. Asrama Haji Medan

Muthmainnah (1), Rizky Saputra (2)

Vol. 04 No. 01 Tahun 2025

- Sutrisno, E. (2021). Kepuasan Masyarakat Sebagai Outcome Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Pelayanan*, 10(2), 70–84.
- Syahrani, H., & Fauziah, L. (2023). Pelayanan Haji dan Kepuasan Jamaah di Wilayah Timur Indonesia. *Jurnal Kajian Islam dan Layanan Publik*, 7(2), 102–115.
- Syahrani, H., & Fauziah, L. (2023). Pelayanan Haji dan Kepuasan Jamaah di Wilayah Timur Indonesia. *Jurnal Kajian Islam dan Layanan Publik*, 7(2), 102–115.
- Widodo, J. (2020). Analisis Dimensi SERVQUAL dalam Pelayanan Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(1), 34–42.
- Widodo, J. (2020). Analisis Dimensi SERVQUAL dalam Pelayanan Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(1), 34–42.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.