



ABSTRAK

Penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh dinilai masih terdapat banyak masalah. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji Indonesia tahun 2013 terhadap kualitas layanan jasa dan prioritas peningkatan layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Direktorat Haji dan Umroh. Metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur 9 layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh meliputi petugas kloter, pelayanan petugas non-kloter, pelayanan ibadah, pelayanan kesehatan, pelayanan umum, fasilitas transportasi, fasilitas akomodasi (pemandokan), serta pelayanan catering di Armina dan pelayanan catering di daerah kerja lainnya. Hasil data survey yang dilakukan BPS terhadap 800 responden di 4 daerah kerja (Mekkah, Jeddah, Madinah, dan Armina) akan menunjukkan tingkat kepuasan melalui skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan layanan apa saja yang diprioritaskan untuk ditingkatkan melalui metode *Important Performance Analysis* (IPA).

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Important Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Jamaah Haji, Kualitas Jasa



ABSTRACT

The organizer of hajj held by Kementerian Agama Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh still have a lot of trouble. This study aims to know satisfaction level of Indonesian hajj jemaah year 2013 towards service quality and priority to improve services that given by Kementerian Agama Direktorat Haji dan Umroh. Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA) used to measure 9 services that given by Kementerian Agama Direktorat Haji dan Umroh covering kloter officer, non-kloter officer, devotion service, health service, general service, transport facility, accommodations facility, catering service in Armina and catering service in the other works teritory. The data survey result wich is collected by BPS towards 800 participants in 4 works teritory (Mekkah, Jeddah, Madinah, and Armina) will show satisfaction level through Customer Satisfaction Index (CSI) score and what service should be prioritized to be improved through Important Performance Analysis (IPA) method.

Key Words : *Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA), Hajj Jemaah Satisfaction, Service Quality*