

## ABSTRAK

### **Judul: Kualitas Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Bandung**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan serta ketidakpuasaan dari beberapa jamaah haji kota Bandung terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam Undang-undang No 13 tahun 2008 disebutkan Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama kota Bandung untuk memberikan hak para jamaah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama kota Bandung.

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Bandung, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) Bukti fisik (*Tangibles*) dan Empati (*Empathy*)”.

Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan informan yang digunakan sebagai narasumber yaitu: Kasi Haji, Staff bagian pelayanan serta beberapa jamaah haji kota Bandung.

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan menunjukkan pelayanan yang dilakukan oleh Kemenag kota Bandung sudah baik. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu: Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) Bukti fisik (*Tangibles*) dan Empati (*Empathy*)” dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jamaah haji di kementerian agama sudah sesuai harapan para jamaah haji.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan