

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat pelayanan jasa haji dan umroh di Desa Sumber Wringin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan menggunakan alat analisis CSI yang mana alat ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat pelayanan sebuah perusahaan atau organisasi. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner yang kemudian data tersebut diolah menggunakan SPSS, Hasil dari penelitian ini ialah Pada pernyataan pertama, mayoritas responden Tampilan dari Al- Haramain Sumber Wringin Jember menarik memperoleh nilai *Weight Factors* sebesar 20,1 dan *Weight Score* sebesar 87. Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan Karyawan Al- Haramain Sumber Wringin Jember handal dalam melayani jamaah memperoleh nilai *Weight Factors* sebesar 19,9 dan *Weight Score* sebesar 85. Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan Karyawan Al- Haramain Sumber Wringin Bondowoso cepat dalam menanggapi keluhan jamaah memperoleh nilai *Weight Factors* sebesar 19,9 dan *Weight Score* sebesar 83. Pada pernyataan keempat, mayoritas responden menyatakan Karyawan Al- Haramain Sumber Wringin Jember memberikan jaminan positif pada jamaah memperoleh nilai *Weight Factors* sebesar 19,4 dan *Weight Score* sebesar 82. Pada pernyataan kelima, mayoritas responden menyatakan Karyawan Al- Haramain Sumber Wringin Jember mengutamakan kepentingan jamaah memperoleh nilai *Weight Factors* sebesar 20,7 dan *Weight Score* sebesar 88.

Kata kunci : kualitas pelayanan, tingkat pelayanan, CSI.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service and the level of Hajj and Umrah services in Sumber Wringin Village. The method used in this study is a qualitative method and uses the CSI analysis tool where this tool is used to measure service quality and service level of a company or organization. The data used are primary data obtained from the results of questionnaires which are then processed using SPSS, The results of this study are in the first statement, the majority of respondents The appearance of Al-Haramain Wringin Jember Source is interesting to obtain a Weight Factors value of 20.1 and a Weight Score of 87. Regarding the second statement, the majority of respondents stated that Al-Haramain Employees are reliable in serving the pilgrims, they gained a Weight Factors score of 19.9 and a Weight Score of 85. In the third statement, the majority of respondents stated that the Employees of Al-Haramain Wringin Jember Source were quick in responding to complaints that pilgrims had Weight Factors of 19.9 and Weight Score of 83. In the fourth statement, the majority of respondents stated that Employees of Al-Haramain Sumber Wringin Jember gave positive guarantees to pilgrims obtaining a Weight Factors score of 19.4 and a Weight Score of 82. In the fifth statement, the majority of respondents stated that Al-Haramain Employees Sumber Wringin Jember prioritized the interests of pilgrims obtain the value of Weight Factors was 20.7 and the Weight Score was 88.

Keywords: service quality, service level, CSI