

## **MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN MANASIK HAJI PADA KBIHU AT-TAQWA KOTA TANGERANG**

**Amirudin<sup>1</sup>, Renaldi Rio Triantoro<sup>2</sup>,**

<sup>1,2</sup>UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

\*Email : [amirudin@uinjkt.ac.id](mailto:amirudin@uinjkt.ac.id), [renaldirio08@gmail.com](mailto:renaldirio08@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan manasik haji di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang tahun 2019 dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH At-Taqwa terhadap kepuasan jamaah haji. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Adapun pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan standar deviasi sebesar 10% yang menghasilkan responden sebanyak 56 jamaah haji dari populasi jamaah haji KBIH At-Taqwa tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi yang nyata antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji yang ditunjukkan dengan nilai T sebesar 2,005. Nilai korelasi sebesar 0,860. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,740 yang menunjukkan bahwa 74% kepuasan jamaah haji berpengaruh dengan adanya kualitas pelayanan pada KBIHU At-Taqwa, sedangkan 26% lainnya dipengaruhi oleh faktor variabel lainnya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Jamaah; KBIH ATTAQWA

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to find out the Hajj ritual services at KBIH At-Taqwa Tangerang City in 2019 and to find out how much influence the quality of services provided by KBIH At-Taqwa had on the satisfaction of pilgrims. This study uses a quantitative approach method. The sampling used the Purposive Sampling technique with a standard deviation of 10% which resulted in 56 respondents from the population of Hajj pilgrims at KBIH At-Taqwa in 2019. The results showed that there was a significant relationship between the quality of Hajj ritual services and the satisfaction of the pilgrims shown. with a T value of 2,005. The correlation value is 0.860. The value of*

*the coefficient of determination is 0.740 which shows that 74% of pilgrims' satisfaction has an effect on the quality of service at KBIH At-Taqwa, while the other 26%. how much influence the quality of service provided by KBIH At-Taqwa has on the satisfaction of pilgrims. This study uses a quantitative approach method. The sampling used the Purposive Sampling technique with a standard deviation of 10% which resulted in 56 respondents from the population of Hajj pilgrims at KBIH At-Taqwa in 2019. The results showed that there was a significant relationship between the quality of Hajj ritual services and the satisfaction of the pilgrims shown. with a T value of 2,005. The correlation value is 0.860. The value of the coefficient of determination is 0.740 which indicates that 74% of pilgrims' satisfaction has an effect on the quality of service at KBIH At-Taqwa, while the other 26% is influenced by other variable factors.*

**Keywords :** *Service quality; Congregational Satisfaction; KBIH ATTAQWA*

## **PENDAHULUAN**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah suatu Lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji dan Umrah (Agama, 2020). Dimana Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik - baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

KBIHU At-Taqwa melayani Bimbingan Ibadah Haji dengan menawarkan produk paket haji regular. Selain itu pula KBIH At-Taqwa menyediakan paket umrah untuk calon jamaah yang menginginkan pergi umrah. Dengan harga menarik serta pelayanan yang baik dan memuaskan membuat KBIH At-Taqwa ini masih eksis di tengah banyak nya persaingan antara KBIH satu dengan yang lainnya (Irsyad, 2020).

Kualitas Pelayanan bimbingan manasik adalah bagian terpenting dari pelayanan yang diberikan oleh KBIH untuk memberikan bekal amaliyah Haji seperti Ihram dan niat di Miqat, Thawaf, Sa'I, Wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, melontar Jumroh dan sebagiannya kepada calon Jamaah Haji yang akan berangkat ke Tanah Suci. Diantara bimbingan itu harus diberi pengetahuan tentang tata cara ibadah Haji yang sesuai dengan tuntunan Ibadah Haji Rasulullah SAW.

Menurut Thorik G. dan Utus H. Yang dikutip oleh Winahyuningsih pentingnya pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya dibatasi dalam mengantarkan dan melayani, *service* berarti faham, mengerti, dan merasakan sehingga sampai ke dalam perasaan yang terdalam

konsumen, sehingga memperkuat berbagi pikiran konsumen. Diharapkan dengan rasa memiliki dan mau berbagi menjadikan loyalitas konsumen tidak diragukan kembali (Winahyuningsih, 2020).

Oliver yang dikutip oleh Barnes mengatakan bahwa kepuasan adalah respon pelanggan atas tercukupinya kebutuhan, artinya penilaian pelanggan atas barang/jasa mampu memberikan tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan, diantaranya pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan (Barnes, 2003).

KBIH At-Taqwa berdiri sejak tahun 1987 yang berada dibawah naungan Yayasan At-Taqwa yang beralamatkan di Jl. MH. Thamrin, Warung Mangga, Panunggangan, Kec. Pinang Kota Tangerang Prov. Banten, dan memiliki kantor yang beralamatkan di Ruko Thematic blok R-35 Pasar Paramount Gading Serpong, Tangerang, Banten. Yayasan At-Taqwa ini tidak hanya menyelenggarakan KBIH saja, tetapi menyelenggarakan Taman Kanak-kanak Islam dan Sekolah Dasar Islam. Karena seiring banyaknya permintaan jasa dibidang Bimbingan (Haji dan Umroh), dengan ini maksud dan tujuan KBIH At-Taqwa berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan bimbingan perjalanan ibadah, wisata rohani dan pengurusan dokumen secara praktis, efisien, efektif, mudah, dan hemat(Irsyad, 2020).

KBIH At-Taqwa selalu memperhatikan apa saja faktor yang dapat menghambat kepuasan jamaah terkait pelaksanaan ibadah haji. Dengan adanya kualitas pelayanan bisa memberikan dampak positif kepada jamaah demi kekhusyuan Ibadah calon jamaah haji di Tanah Suci.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH At-Taqwa terhadap kepuasan jamaah haji dalam melayani jamaah haji selama manasik haji berlangsung.

## **LANDASAN TEORITIS**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus di usahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen(Maulana, 2016).

Sedangkan Feigenbaum (1991) mengemukakan Kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi pemasaran, teknik, manufaktur dan pemeliharaan dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Maulana, 2016).

Selanjutnya menurut Levis dan Booms dalam buku Fandy Tjiptono berpendapat bahwa *“Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa*

baik Tingkat Pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan Ekspektasi Pelanggan”(Tjiptono, 2005)

Dalam karakteristiknya, kualitas pelayanan cukup banyak karakteristik, yang mana karakteristik pelayanan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Dalam hal ini, Griffin dalam Lupiyoadi menyatakan karakteristik pelayanan terdiri dari *Intangibility* (Tidak Berwujud), *Unstorability*, dan *Customization* (Lupiyoadi, 2006).

Adapun dimensinya, terdapat tiga kriteria pokok dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Outcome-Related*, *Process-Related*, dan *Image-Related Criteria*. Ketiga kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu : *Professionalism and Skill*, *Attitudes and Behavior*, *Accessability and Flexibility*, *Reliability and Trustworthiness*, *Recovery*, *Reputation and Credibility*(Tjiptono, 2004).

Kriteria lain yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan yaitu meliputi lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati(Lupiyoadi, 2006).

Manasik haji dan umrah adalah suatu aturan atau tatacara untuk mengerjakan yang berkaitan dengan rukun, wajib, dan sunnah haji dan umrah dengan menggunakan miniatur Ka'bah dan dilaksanakan sebelum jamaah berangkat ke Tanah Suci. Sehingga bisa kita katakan bahwa manasik haji adalah sebuah persiapan dan pelatihan tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah secara sempurna yang wajib dilaksanakan oleh para calon jamaah. Pada proses manasik haji dan umrah, calon jamaah akan mempelajari bagaimana melakukan niat sebelum melaksanakan haji dan umrah, bagaimana aturan pelaksanaan haji dan umrah, hal-hal yang tidak boleh dilanggar selama melakukan haji dan umrah agar ketika selesai melaksanakan ibadah haji dan umrah dapat menjadi mabrur. Manasik haji dan umrah diajarkan secara teori dan praktik. (RI, 2020)

Adapun fungsi dan manfaat yang didapat dari manasik haji dan umrah yaitu memberikan penjelasan kepada setiap calon jamaah haji mengenai tujuan utama keberangkatan mereka ke Tanah Suci Mekkah. Tujuan diadakannya manasik haji dan umrah adalah untuk memahami tentang ibadah haji dan umrah baik secara teoritis maupun praktis sehingga diharapkan dapat menjadi calon jamaah haji yang mandiri dan dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar(RI, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah kondisi psikologis yang diperoleh ketika emosi tentang harapan yang tidak sesuai bercampur dengan perasaan-perasaan yang terbentuk dalam konsumen tentang pengalaman(Peter, 1996).

Setelah kepuasan terbentuk, maka perusahaan harus bisa mempertahankannya sampai bisa membawa konsumen pada tingkat loyalitas.

Tingkat kepuasan pelanggan harus mencapai sangat puas. Kotler mengatakan bahwa ciri-ciri pelanggan yang sangat puas adalah sebagai berikut : Menjadi setia, Membeli lebih banyak, Memberikan masukan yang menguntungkan perusahaan, tidak peduli merek, iklan dan tidak sensitif terhadap harga, memberikan ide tentang produk atau jasa pada perusahaan, memberikan biaya pelayanan yang lebih rendah (Kotler, 2009).

Dalam kepuasan pelanggan, ada beberapa elemen yang terdapat dalam kepuasan pelanggan. Elemen tersebut yaitu : Expectation, Performance, Comparison, dan Confirmation/Disconfirmation(Rudika, 2014).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, adapun faktor tersebut adalah sebagai berikut : a). Kualitas produk, b). Kualitas pelayanan atau jasa, c). Emosi, d). Harga, e). Biaya, (Lupiyoadi, 2006).

Menurut Wira Suteja, terdapat beberapa kategori yang diinginkan pelanggan. Antara lain : 1) Konsumen ingin diperlakukan jujur dan adil, serta penuh hormat, 2) Konsumen berharap lokasi yang strategis, 3) Konsumen ingin pelayanan yang tepat waktu dan efisien, 4) Konsumen ingin pemecahan yang baik atas persoalan mereka, 5) Konsumen ingin diperlakukan seperti raja, yang ingin selalu dilayani dan diperhatikan, 6) Konsumen ingin uang mereka dihargai, 7) Konsumen hanya menginginkan pelayanan yang terbaik(Sutedja, 2007).

Adapun Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah Lembaga sosial keagamaan yang telah mendapat izin pemerintah untuk melaksanakan bimbingan haji terhadap calon Jemaah Haji di Tanah Air dan di Arab Saudi. Menurut sejarahnya, keberadaan KBIH berawal dari sebuah Yayasan berlatar belakang pesantren atau majelis taklim yang kepentingannya untuk menimba ilmu agama kepada para kiai, lebih khusus ilmu tentang masalah syariat termasuk haji. kemudian, muncul keyakinan dari para santri atau masyarakat yang merasa belum mampu melakukan ibadah haji secara sempurna untuk meminta bimbingan haji secara langsung kepada mereka. Pada awal pemerintah mengizinkan adanya KBIH adalah agar dapat membina dan membimbing calon Jemaah Haji sehingga mereka dapat menjalankan ibadahnya secara sempurna. Selain itu, keterbatasan pemerintah dalam pelayanan dan pembinaan haji, serta keragaman pengetahuan calon Jemaah Haji tentang berhaji sehingga membutuhkan pencerahan tentang haji(Sukayat, 2016).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu mengukur data dengan angka-angka yang diolah dengan metode statistic untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas

pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji di KBIHU At-Taqwa Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan cara mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat mengumpulkan data yang pokok (Hidayati, 2006). Pendekatan ini menggunakan cara menyebarkan angket kepada responden kemudian mengolah angket tersebut.

Alasan penulis meneliti KBIHU At-Taqwa karena setiap tahunnya perkembangan haji di KBIHU At - Taqwa selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan di tahun 2017 dengan jumlah 146 jamaah, namun terjadi penurunan di tahun 2018 dengan jumlah jamaah 88 orang. Untuk di tahun 2019 mengalami kenaikan dengan jumlah jamaah 124 orang. Meskipun mengalami penurunan yang tidak sangat drastic, namun KBIHU At-Taqwa tetap menjadi salah satu KBIHU yang dipercayai untuk menjadi mitra jamaah haji Indonesia khususnya di Wilayah Tangerang Raya (Irsyad, 2020).

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh jamaah haji KBIHU At-Taqwa tahun keberangkatan 2019 yang berjumlah 124 jamaah dengan sampel sebanyak 56 jamaah/responden.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada jamaah haji KBIHU At-Taqwa di Tangerang dengan jumlah pernyataan kuesioner sebanyak 42 item.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIHU At-Taqwa. Adapun karakteristik jamaah haji terbagi menjadi dua, yaitu berdasar jenis kelamin dan berdasarkan usia.

### **Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan data yang diperoleh saat penyebaran angket, diperoleh data jenis kelamin jamaah haji sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Frekuensi jamaah berdasarkan jenis kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Pria	26	46,43
2	Wanita	30	53,57
	TOTAL	56	100

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa responden terbanyak diraih oleh wanita, dengan jumlah 30 orang atau 53,57%, sedangkan untuk responden pria diraih dengan jumlah 26 orang atau 46,43%. Berdasar pada data diatas, responden wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden pria.

**Berdasarkan Usia**

Berdasarkan data yang diperoleh saat penyebaran angket, diperoleh data berdasarkan usia jamaah haji sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Frekuensi jamaah berdasarkan usia**

NO	USIA	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	0 – 20	1	1,79
2	21 – 40	4	7,14
3	41 – 60	39	69,64
4	61 – 80	12	21,43
TOTAL		56	100

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian jamaah haji di KBIH At-Taqwa yang pertama berada pada usia 0-20 tahun sebanyak 1 orang atau 1,79%. Kemudian yang kedua jamaah di usia 21-40 tahun sebanyak 4 orang atau 7,14%, dan yang ketiga jamaah di usia 41-60 tahun sebanyak 39 orang atau 69,64%, yang terakhir jamaah di usia 61-80 tahun sebanyak 12 orang atau 21,43%. Dengan jamaah sebanyak itu masih cukup baik untuk melaksanakan perjalanan Ibadah Haji.

**Analisis dan Pembahasan**

Untuk mengukur sebesar besarnya tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH At-Taqwa perlu dilakukan beberapa uji. Adapun uji tersebut meliputi Uji Reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji korelasi, uji regresi linear sederhana dan koefisien determinasi.

**Uji Reliabilitas**

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). suatu variable dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Imam Ghazali, 2011).

**Tabel 1.3**  
**Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	34

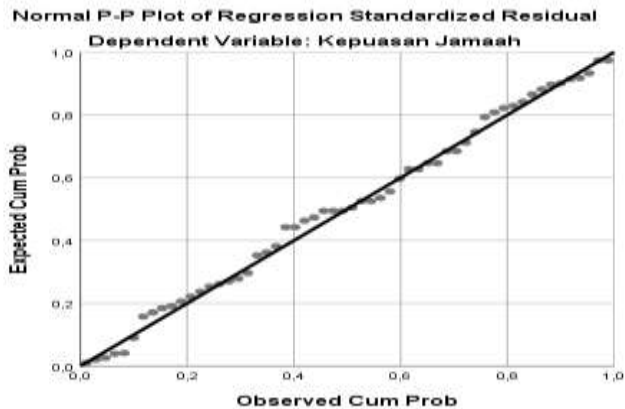
Dari tabel diatas, tabel *reliability statistic* menunjukkan hasil analisis dari uji reliabilitas dengan *Cronbach Alpha* = 0,911 dari 34 item pernyataan antara 2 variabel (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji). nilai reliabilitas 0,911 adalah nilai reliabilitas kuat. Sehingga kuesioner ini dikatakan konsisten (*reliable*).

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik, atau dengan melihat histogram dari residualnya (Miftahul Ulum, 2016). Hasil uji normalitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.4**  
**Uji Normalitas**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,93049886
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,049
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		





Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ . Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Uji Linearitas**

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variable bebas dan variable terikat, dan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak. Data diolah dengan metode *test for linearity*. Berikut merupakan hasil pengujiannya.

**Tabel 1.5**  
**Uji Linearitas**

Berdasarkan hasil output diatas, maka dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Jamaah *	Between Groups	(Combined)	1531,08	20	76,554	9,28	,000
			3		3		
	Linearity		1347,38	1	1347,3	163,	,000
			4	84	387		
Kualitas Pelayanan	Deviation from Linearity	183,699	19	9,668	1,17	,332	
					2		
	Within Groups		288,631	35	8,247		
	Total		1819,71	55			
			4				

(a) Berdasarkan nilai signifikansi

Diperoleh nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,332. Maka  $0,332 > 0,05$ , dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat hubungan linear antara variable X (Kualitas Pelayanan) dan variable Y (Kepuasan Jamaah)

(b) Berdasarkan nilai F

Diperoleh F hitung sebesar 1,172. Untuk F tabel nya dicari pada tabel distribusi F 0,05 ditemukan nilai F tabel sebesar 4,034. Maka F hitung  $(1,172) < F$  tabel  $(4,034)$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variable X (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Y (Kepuasan Jamaah).

Berdasarkan hasil *test of linearity*, terlihat bahwa kriteria dalam pengambilan keputusan, baik dengan menggunakan nilai signifikansi yaitu  $0,332 > 0,05$  maupun dengan menggunakan uji F yang diperoleh sebesar F hitung  $(1,172) < F$  tabel  $(4,034)$ . Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variable bebas (X) dan variable terikat (Y) tersebut bersifat linear, yang berarti bahwa setiap perubahan yang terjadi pada variable X

(Kualitas Pelayanan) akan diikuti perubahannya dengan besaran yang sejajar pada variable Y (Kepuasan Jamaah).

### Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variable yang dinyatakan dengan koefisien korelasi. Jenis hubungan antar variable X dan Y dapat bersifat positif dan negative. Maksud hubungan positif dan negative adalah sebagai berikut :

- (-) : semakin tinggi variable X, maka semakin rendah variable Y. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah variable X maka semakin tinggi pula variable Y nya.
- (+) : semakin tinggi variable X, maka semakin tinggi pula variable Y. Begitu pula sebaliknya.

Data diolah menggunakan metode *Pearson Correlation*. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden sebanyak 56 jamaah, didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.6**  
**Uji Korelasi**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Jamaah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,860**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	56	56
Kepuasan Jamaah	Pearson Correlation	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel diatas berisi nilai-nilai korelasi yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. *Pearson Correlation* menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,860
- b. Nilai signifikansi atau probabilitasnya 0,000 atau lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), yang berarti korelasi antara kedua variable signifikan
- c. Jumlah responden (N) sebanyak 56 orang

Berdasarkan perhitungan korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH At-Taqwa adalah 0,860. Jika mengacu kepada pedoman interpretasi angka korelasi *product moment*, maka nilai korelasi

berada diantara 0,75-0,99 (Sarwono:2006) yang menunjukkan bahwa variable X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH At-Taqwa adalah sangat kuat.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian, yaitu kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji. Bentuk umum persamaan regresi linear sederhana untuk kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan jamaah (Y). Uji hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Sekedar mengingatkan bahwa hipotesis yang saya ajukan dalam analisis regresi linear sederhana ini adalah :

- Ho = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan jamaah haji (Y).
- Hi = Ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan jamaah haji (Y).

Untuk memastikan apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak (dalam arti variable X berpengaruh terhadap variable Y) peneliti melakukan uji hipotesis ini dengan cara membandingkan nilai signifikansi (Sig) dengan probabilitas 0,05 dan dengan cara lain yaitu membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.

- a. Uji hipotesis dengan cara membandingkan nilai Sig dengan 0,05

**Tabel 1.7**  
**Uji Regresi Linear Sederhana dengan**  
**Membandingkan nilai Sig. 0,05**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,289	4,420		1,875	,066
	Kualitas Pelayanan	,692	,056	,860	12,411	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Berdasarkan hasil tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas nya sebesar 0,05 (0,000 < 0,05).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti ada pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable kepuasan jamaah (Y).

b. Uji hipotesis dengan cara membanding nilai T hitung dengan T tabel

**Tabel 1.8**  
**Uji Regresi Linear Sederhana dengan**  
**Membandingkan nilai T hitung dan T tabel**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8,289	4,420		1,875	,066
	Kualitas Pelayanan	,692	,056	,860	12,411	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Berdasarkan hasil tabel diatas, diketahui nilai t hitung sebesar 12,411. Karena nilai T hitung sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya yaitu mencari nilai T tabel. Peneliti menggunakan program *Excel* untuk mencarinya. Adapun rumus dalam mencari t tabel dalam *Excel* adalah sebagai berikut :

**=TINV(0,05;54)**

Dari rumus diatas, maka didapat nilai t tabel sebesar 2,005. Karena nilai T hitung sebesar 12,411 lebih dari T tabel sebesar 2,005 ( $12,411 > 2,005$ ) maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa ada “Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH At-Taqwa.”

#### **Uji Koefisien Determinasi**

1. Koefisien determinasi (R Square atau R kuadrat) atau disimbolkan dengan “R<sup>2</sup>” yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variable bebas atau variable independent (X) terhadap variable terikat atau variable dependent (Y), atau dengan kata lain, nilai koefisien determinasi atau R Square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variable X secara simultan (Bersama-sama) terhadap variable Y (Sahid Raharjo, 2019).
2. Berdasarkan data yang telah didapat dari 56 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.9**  
**Tabel R Square**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,860 <sup>a</sup>	,740	,736	2,958

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dari tabel diatas, didapatkan koefisien determinasi antara variable X (kualitas pelayanan) dengan variable Y (kepuasan jamaah) sebesar 0,740. Jika dibentuk persen (%) maka hasil yang didapat sebesar 74%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebanyak 74% kepuasan jamaah berpengaruh dengan adanya kualitas pelayanan pada KBIH At-Taqwa. Sedangkan sisanya sebanyak 26% itu dipengaruhi oleh factor variable lainnya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dan berupaya untuk menganalisis data dan pembahasan penelitian. peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH At-Taqwa kota Tangerang yang ditunjukkan dengan nilai T (0,05;54) sebesar 2,005. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji.
2. Dalam hal ini, besaran pengaruh kualitas pelayanan (X) dalam meningkatkan kepuasan pelayanan (Y) adalah sebesar 74%, sedangkan 26% dipengaruhi oleh faktor/variable lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agama, K. (2020). *No Title*. <https://haji.kemenag.go.id/v4/index.php/node/967901>
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Andi.
- Hidayati, N. (2006). *Metodologi Penelitian Dakwah*. UIN Press.
- Irsyad, A. R. (2020). *Wawancara*.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. dan H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi kedu). Salemba Empat.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125. <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Peter, J. P. dan J. C. O. (1996). *Customer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (keempat). Erlangga.
- RI, K. A. (2020). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Ditjen Penyelenggaraan
- Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 10 No. 1 2022

Haji dan Umrah.

Rudika. (2014). Elemen Kepuasan Konsumen. *ELIB UNIKOM*.

Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Simbiosis Rekatama Media.

Sutedja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Grasindo.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi.

Tjiptono, F. (2005). *Prinsip Quality Service*. Andi.

Winahyuningsih, P. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329.  
<https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>