

ABSTRAK

Anggi Gina Khoerunnisa: Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Tahun 2024 Terhadap Layanan Pembimbing Wanita Pada Kelompok Bimbingan Haji Dan Umrah (KBIHU) Bustanulwildan Kabupaten Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pembimbing wanita terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Bustanulwildan Kabupaten Bandung. Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek bimbingan ibadah, kesehatan, dan dukungan emosional yang diberikan oleh pembimbing wanita. Menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 61 jemaah tahun 2024 yang memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembimbing wanita memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji, dengan koefisien determinasi sebesar 80,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam tingkat kepuasan jemaah haji dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pembimbing wanita. Dimensi pelayanan yang berkontribusi signifikan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, sesuai dengan model Servqual.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa keberadaan pembimbing wanita sangat penting untuk memenuhi kebutuhan spesifik jemaah perempuan, terutama dalam memberikan bimbingan ibadah, konsultasi kesehatan, dan dukungan emosional. Temuan ini mendukung teori Expectancy-Disconfirmation yang menegaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan awal jemaah.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, layanan pembimbing wanita di KBIHU Bustanulwildan dinilai memadai dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan jemaah haji, sehingga direkomendasikan adanya peningkatan jumlah pembimbing wanita serta pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengelolaan ibadah haji dengan lebih mendukung peran dan kualitas pelayanan pembimbing wanita.

Kata Kunci: Pembimbing Wanita, Kepuasan Jemaah, KBIHU