

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Umat Islam melaksanakan ibadah haji sebagai wujud puncak pengabdian dari ritual-ritual ibadah agama Islam kepada Allah Swt, yang wajib dilakukan oleh setiap Muslim setidaknya satu kali selama hidupnya jika mereka mampu melaksanakannya. Haji merupakan ibadah yang dilakukan untuk menyempurnakan seluruh rukun Islam yang lima. Menjadi bentuk ibadah *mahdhah* (murni) yang mencakup seluruh aspek ritual dalam Islam. Pelaksanaan Ibadah haji memerlukan persiapan yang matang, karena harus mempersiapkan mental, fisik, maupun materil serta perlu memahami tentang syarat, rukun, serta kewajiban yang harus dipenuhi saat berhaji.

Pemerintah menyelenggarakan ibadah haji karena perjalanan beribadah haji merupakan perjalanan yang panjang dan memakan waktu dan tenaga yang cukup lama, sehingga dapat membantu masyarakat Indonesia dalam mempersiapkan dan melaksanakan ibadah haji secara lebih mudah, teratur, dan sesuai dengan ketentuan Agama. Pemerintah mengatur ibadah haji di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Menurut peraturan tersebut, ibadah haji diselenggarakan melalui beberapa kegiatan yang dikelola untuk mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi para jamaah haji dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan haji di Indonesia diatur oleh pemerintah dalam UU No. 8 Thn 2019. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan serangkaian kegiatan dalam mengelola pelaksanaan ibadah haji, yang mencakup aspek pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi para jamaah haji. Sehingga

dapat didefinisikan secara umum mengenai penyelenggaraan ibadah haji ialah pengelolaan haji secara menyeluruh yang mencakup aspek pembinaan spiritual, pelayanan logistik, dan perlindungan keselamatan jemaah dengan harapan, terwujud penyelenggaraan yang profesional yang mampu mengedepankan kepentingan jemaah dan memberikan yang terbaik kepada jemaah haji, dengan demikian jemaah haji menjalankan ibadah sesuai ajaran Islam sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pemerintah selaku penanggung jawab penuh atas penyelenggara pelaksanaan haji dan umrah harus memastikan setiap Jemaah mendapatkan pelayanan, bimbingan dan perlindungan yang maksimal. Setiap Jemaah haji mengharapkan pengalaman ibadah haji yang memuaskan mulai dari pelayanan yang optimal, bimbingan dan perlindungan yang menyeluruh dari pemerintah selaku penyelenggara ibadah haji dan umrah dari mulai pendaftaran, transportasi, akomodasi, jadwal, hingga pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan ibadah secara tertib dan lancar menjalankan ibadah haji dengan khusyuk dan mabrur. Oleh karena itu, harapan tinggi dari masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan ibadah haji menyebabkan beban yang semakin berat bagi pemerintah, mengingat ibadah haji dilaksanakan secara rutin setiap tahun dengan jumlah Jemaah yang terus meningkat.

Pendaftaran dan pemberangkatan calon jemaah haji Indonesia dikelola oleh Kantor Kementerian Agama daerah pada tingkat kabupaten atau kota termasuk Kab. Karawang. Tingginya antusiasme masyarakat Kabupaten Karawang dalam melaksanakan ibadah haji setiap tahunnya memperlihatkan kenaikan yang terus meningkat, mencerminkan besarnya keinginan masyarakat untuk memenuhi rukun

Islam kelima, seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan stabilitas ekonomi di Kab. Karawang.

Lama antrean untuk calon jemaah haji di Kab. Karawang yakni selama 21 tahun, dimana menurut data yang diperoleh dari seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah daftar tunggu keberangkatan haji kini telah dipenuhi oleh calon jemaah dengan total 42.396 orang. Dari angka tersebut, sebanyak 22.343 di antaranya merupakan jemaah laki-laki, sementara 20.053 sisanya adalah jemaah perempuan.

Ibadah haji dan pelayanan memiliki korelasi yang erat karena ibadah haji merupakan salah satu bentuk layanan publik yang disediakan bagi umat Islam yang menunaikannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji menjadi faktor yang sangat krusial dan tidak dapat diabaikan. Standar pelayanan tersebut harus berlandaskan prinsip-prinsip pelayanan publik, demi menjamin hak dan kenyamanan seluruh jemaah.

Dalam penyelenggaraannya, layanan ibadah haji sepatutnya mengacu pada sejumlah asas penting, seperti mengutamakan kepentingan umum, menjamin kepastian hukum, menjunjung kesetaraan hak, serta menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban. Selain itu, profesionalisme dalam bekerja, partisipasi aktif dari berbagai pihak, perlakuan yang setara, keterbukaan informasi, serta akuntabilitas setiap tindakan juga harus diterapkan secara konsisten. Fasilitas yang memadai wajib disediakan demi mendukung kelancaran ibadah, dan perlakuan khusus harus diberikan kepada kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, agar mereka dapat menunaikan ibadah dengan aman dan nyaman. Selaku perwakilan pemerintah di tingkat kabupaten atau kota, sebagian tugas dan wewenang dari

Kementerian Agama Republik Indonesia dipercayakan kepada Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang, terkhusus dalam mendukung kelancaran dan kualitas layanan ibadah haji sehingga perlu adanya komitmen yang tinggi dalam memberikan layanan yang baik kepada jemaah haji.

Tingkat kualitas pelayanan dalam tahapan pendaftaran ibadah haji memegang peranan yang sangat krusial, karena merupakan langkah awal yang membentuk persepsi dan pendapat masyarakat sebagai calon jemaah haji. Proses pendaftaran haji bukan hanya menjadi gerbang administratif, tetapi juga mencerminkan profesionalisme serta komitmen Kementerian Agama dalam proses pemberian layanan terbaik untuk umat khususnya Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kualitas pada tahap ini dapat memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan para calon Jemaah terhadap keseluruhan penyelenggaraan ibadah haji nantinya. Proses ini meliputi berbagai aspek, mulai dari pendaftaran awal, pengumpulan berkas, hingga tahapan administrasi lainnya.

Penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024 menurut survei terbaru IKHJI (Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia) yang diinisiasi oleh BPS (Badan Pusat Statistik), Indonesia mencapai di angka 88,20 dalam memberikan kepuasan kepada jemaah haji yang berarti pelayanan yang diberikan termasuk kedalam kategori sangat memuaskan. Sehingga menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji tahun ini berhasil mencapai tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang menunjukkan peningkatan dalam hal pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan yang signifikan, diberikan kepada jemaah haji.

Kenyataan yang sebenarnya masih ada masyarakat selaku calon jemaah yang merasa bahwa pelayanan Kementerian Agama Kab. Karawang yang mereka terima belum memenuhi harapan, sehingga adanya ketidakpuasan atas layanan yang diberikan mengenai kesulitan akses informasi pendaftaran haji hingga gangguan teknis pada Aplikasi SISKOHAT yang dimana Sistem pendaftaran yang berbasis teknologi seharusnya diharapkan dapat mempercepat proses pendaftaran, akan tetapi pada kenyataannya sering terdapat masalah seperti *server down*, yang berdampak pada lamanya waktu menunggu untuk mendapatkan nomor porsi haji yang menjadi penyebab munculnya ketidakpuasan di kalangan calon jemaah sehingga berpotensi dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Kantor Kementerian Agama. Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan calon jemaah terhadap pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama tingkat kota/kabupaten, khususnya di Kabupaten Karawang, untuk melihat sejauh mana penyelenggara haji dan umrah telah memberikan kepuasan secara menyeluruh dalam aspek pelayanan.

Tjiptono yang dikutip oleh Halim, dkk (2021, p. 80) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat tertinggi dari harapan pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan mereka. Selain itu, kualitas pelayanan juga mencakup upaya perusahaan untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Pada sebuah perusahaan, pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi oleh pengalaman layanan yang mereka terima. Dengan kata lain, penilaian kualitas layanan didasarkan pada sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan.

Ketika pelayanan yang diberikan mampu melebihi harapan konsumen, maka hal tersebut mencerminkan bahwa perusahaan tersebut telah memberikan layanan yang unggul dan memiliki kualitas yang baik. Demikian pula, apabila pelanggan menerima pelayanan yang jauh di bawah ekspektasi mereka, akan dianggap kurang memuaskan atau bahkan buruk. Harapan pelanggan yang tidak terpenuhi menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam proses pelayanan yang diberikan ungkapan Suzanto (2011, p. 30-31).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Asnawi (2017, p. 4) mengatakan bahwa untuk menilai mutu layanan yang diberikan, salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah konsep *Servqual* dengan 5 atribut atau dimensi yaitu *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan menolong dan menawarkan layanan pelanggan dengan cepat, *assurance* (tingkat kepastian) kemampuan untuk melakukan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, *reliability* (keandalan) yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan keandalan karyawan, *empathy* (empati) yaitu perhatian, pelayanan pribadi pelanggan dan *tangibles* (sarana berwujud) yang merupakan aset berwujud yang mencakup peralatan fisik dan bahan tertulis.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Ogastiana (2020, p. 73) menjelaskan bahwa untuk memberikan peningkatan pelayanan kepada nasabah selaku pelanggan Bank Muamalat harus dilakukan secara kolaboratif, terintegrasi dengan baik, terencana secara sistematis, tetap, dan memiliki tujuan yang jelas yakni mengutamakan dan menyesuaikan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan,

dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan produknya berbagai strategi telah dirancang dan diimplementasikan oleh Bank Muamalat Indonesia, termasuk menjalin hubungan baik antara pegawai dengan nasabah, dan memberikan perhatian personal kepada nasabah. Akan tetapi ada beberapa aspek pelayanan dan fasilitas yang membutuhkan pengembangan berkelanjutan antara lain sumber daya manusia (karyawan) dan sistem informasi.

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa permasalahan dalam bidang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan lebih dikaitkan dengan masalah manajemen dan hubungan interaksi antar pegawai dan pelanggan. Kehidupan sehari-hari manusia senantiasa terlibat dalam berbagai aktivitas yang melibatkan interaksi sosial serta dinamika budaya dalam berkelompok dan bermasyarakat, sehingga terjadi tarik menarik antar satu-sama lain, saling memberikan pengaruh, hubungan, persaingan, komunikasi antara pelaku-pelaku yang terlibat dalam suatu interaksi pelayanan.

Permasalahan utama pada penelitian ini difokuskan pada sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang dalam proses pendaftaran dan tingkat kepuasan calon jemaah terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan selama proses pendaftaran. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARAWANG TERHADAP KEPUASAN CALON JEMAAH TAHUN 2024”**. Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai sejauh mana tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan yang tersedia

dengan harapan masyarakat. Temuan yang diperoleh dari hasil analisis dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah diuraikan, untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini peneliti merumuskannya dalam suatu pokok permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang?
2. Bagaimana kepuasan calon jemaah terhadap pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang terhadap Kepuasan Calon Jemaah?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan demikian tujuan pada penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pendaftaran Haji Kementerian Agama Kab. Karawang
2. Untuk mengetahui kepuasan calon jemaah terhadap pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang terhadap Kepuasan Calon Jemaah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tinjauan terhadap manfaat penelitian dapat dikaji melalui dua perspektif utama, yakni secara akademik dan praktis:

1. Secara Akademis

- a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai bidang pelayanan publik, khususnya proses pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama, agar memahami standar, kualitas, dan dinamika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Sebagai proses pembelajaran dengan mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari selama menjalani pendidikan di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.
- c. Sebagai tambahan bahan bacaan dan juga pertukaran pemikiran untuk pembaca sehingga dapat menjadi acuan bagi peneliti dimasa yang akan datang.
- d. Berkontribusi dalam memberikan informasi bagi peneliti, pengambil kebijakan, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan dan evaluasi layanan Penyelenggara Ibadah Haji.

2. Secara Praktis

- a. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan serta menjadi landasan dalam pengembangan pengetahuan pengelola pelayanan Ibadah Haji dan Umrah.
- b. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2013, p. 60) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran merupakan representasi konseptual yang dirancang melalui penggabungan berbagai konsep dan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Sedangkan Arikunto (2006, p. 60) menyebutkan bahwa kerangka pemikiran adalah gambaran struktur yang membantu dalam memahami dan menjelaskan hubungan antar variabel. Dalam artian, kerangka pemikiran ini merupakan alat untuk membantu menyusun berbagai konsep atau teori yang nantinya akan menjadi dasar analisis untuk merumuskan hipotesis serta merencanakan pendekatan yang sistematis untuk mencapai tujuan penelitian.

Berikut kerangka konseptual dalam penelitian ini yang berfokus pada bagaimana kualitas layanan dalam proses pendaftaran haji dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para calon jemaah haji:

1.5.1 Kualitas Pelayanan

Layanan yang berkualitas mencerminkan standar tertinggi dari setiap pelayanan yang disediakan oleh suatu pihak, baik individu maupun organisasi, dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pendapat dari Tjiptono dalam Halim, dkk (2021, p. 80) Kualitas pelayanan merupakan tingkat tertinggi suatu layanan dapat memenuhi bahkan melampaui harapan dan standar keinginan pelanggan. Hal ini mencerminkan persepsi pelanggan terhadap nilai, keunggulan, serta keistimewaan dari pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan citra positif pada perusahaan di mata masyarakat

secara keseluruhan. Ketika pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi, pelanggan cenderung merasa puas dan memungkinkan untuk kembali menggunakan produk atau jasa.

Penelitian ini berlandaskan pada konsep teoritis mengenai kualitas pelayanan atau *Servqual*, yang dikembangkan oleh tiga ahli dalam bidang manajemen pelayanan dan pemasaran pada tahun 1985 yaitu Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. Awal mula teori ini muncul berawal dari penelitian mereka mengenai manajemen pelayanan dan pemasaran, yang berfokus pada memahami kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan serta penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima, oleh karena itu menjadikannya sebagai teori utama yang sering dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Calon jemaah memiliki harapan terhadap layanan yang berkualitas yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama seperti kecepatan, kemudahan, dan kejelasan prosedur. Apabila layanan yang diberikan kepada calon jemaah haji sesuai dengan ekspektasi awal atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut, kepuasan calon jemaah pun tercapai sepenuhnya.

1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Fauzi berpendapat dalam Chandra, Chandra, dan Hafni (2020, p. 4) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pelanggan, karena ketika pelanggan menerima layanan yang memuaskan, mereka cenderung merasa dihargai dan puas dengan pengalaman yang diberikan sehingga memengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Menurut Parasuraman dkk

dalam Asnawi (2017, p. 4) alat ukur kualitas pelayanan yakni menggunakan teori *Servqual*, dengan menilai kualitas layanan berdasarkan pada lima aspek yaitu:

1. Sarana berwujud atau *tangibles* merupakan aspek fisik yang terlihat atau memiliki wujud seperti fasilitas, peralatan, dan tampilan karyawan pada suatu perusahaan atau lembaga.
2. Keandalan atau *reliability* merupakan sejauh mana sebuah layanan mampu disediakan secara konsisten juga dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan pada suatu perusahaan atau lembaga.
3. Daya tanggap atau *responsiveness* adalah kesiapan serta kemampuan menyediakan layanan, merespons permintaan, keluhan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat pada suatu perusahaan atau lembaga.
4. Empati atau *empathy* merupakan kemampuan untuk mengerti dan menangkap dengan seksama kebutuhan serta harapan pelanggan, sekaligus memberikan perhatian khusus secara personal pada setiap pelanggan pada suatu perusahaan atau lembaga.
5. Tingkat kepastian atau *assurance* merupakan tingkat keyakinan yang diberikan oleh staf suatu perusahaan atau lembaga kepada pelanggan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional yang membangun kepercayaan pelanggan.

1.5.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan dari sejauh mana pengalaman layanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan yang telah mereka bangun sebelumnya. Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Hasan (2020, p. 82) kepuasan

didefinisikan sebagai respons atau tanggapan konsumen terhadap terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka setelah mendapatkan pengalaman penggunaan barang atau jasa.

Philip Kotler juga mengatakan kepuasan pelanggan adalah kondisi emosional yang timbul seperti kegembiraan atau kekecewaan setelah seseorang merasakan hasil dari suatu produk atau layanan dan membandingkannya dengan ekspektasi mereka, dikutip dari Maulidiah, Survival, dan Budiantono (2023, p. 729). Dalam artian, kepuasan terjadi ketika hasil produk sesuai atau melebihi ekspektasi yang pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan biasanya timbul apabila hasilnya lebih rendah dari ekspektasi pelanggan.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan dapat dijelaskan melalui *expectancy disconfirmation theory* (edt) atau dikenal dengan teori kepuasan yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980. Berdasarkan konsep ini, tingkat kepuasan muncul melalui pengujian perbandingan antara ekspektasi (*expectations*) dengan kenyataan (*reality*) atau pengalaman aktual yang dirasakan oleh pelanggan dimana hasil perbandingannya akan menjelaskan keadaan afektif yaitu kepuasan atau ketidakpuasan terhadap kualitas layanan.

Teori kepuasan pada model *expectancy disconfirmation theory* (edt) memiliki empat indikator Elkhani dan Bakri (2012, p. 97):

Harapan + Kinerja yang dirasakan → Diskonfirmasi → Kepuasan

1. Harapan (*Expectations*)

Harapan adalah keinginan atau kebutuhan pelanggan pada suatu kinerja produk atau layanan sebelum mereka benar-benar mengalaminya sehingga memiliki

peran penting karena menjadi tolok ukur awal bagi pelanggan dalam menentukan kesesuaian produk atau layanan dengan keinginan mereka atau tidak. Harapan awal pelanggan muncul berdasarkan dari pengalaman pelanggan lain, iklan, atau media massa.

2. Kinerja yang dirasakan (*Perceived performance*)

Kinerja yang dirasakan adalah persepsi atau penilaian pelanggan setelah mengalami pelayanan dari produk atau jasa. Hasil yang dirasakan setelah menerima layanan ini akan menjadi bahan pembandingan terhadap harapan atau ekspektasi awal yang telah terbentuk sebelumnya.

3. Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Diskonfirmasi terjadi saat pelanggan membandingkan ekspektasi atau harapan mereka dengan kinerja yang dirasakan, sehingga pada tahap ini hasil dari layanan atau kinerja yang dirasakan mampu untuk mendefinisikan perasaan puas atau tidaknya pelanggan pada layanan yang diberikan.

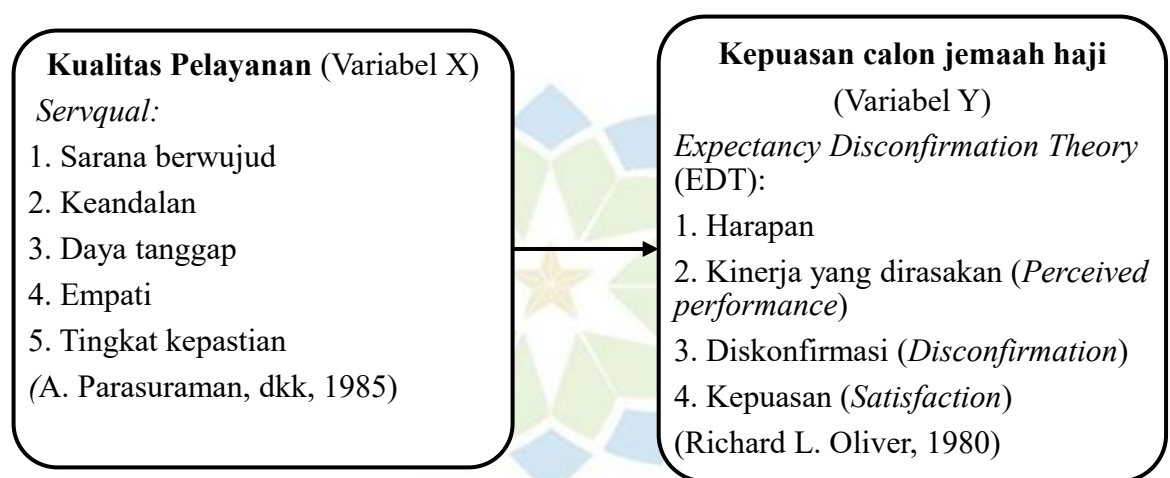
4. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan adalah suatu kondisi yang muncul setelah pelanggan membandingkan ekspektasi awal terhadap produk atau layanan dengan kenyataan yang mereka alami. Setelah membandingkan ekspektasi atau harapan awal dengan pengalaman aktual (kinerja yang dirasakan) pelanggan akan merasakan suatu tingkat kepuasan tertentu. Hasil dari pengujian perbandingan tersebut memiliki tiga kemungkinan, menurut Elkhani dan Bakri (2012, p. 97):

- a. Kepuasan positif atau diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*) terjadi ketika kinerja melebihi harapan pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan

- b. Ketidakpuasan atau diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*) terjadi ketika kinerja tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan
- c. Kepuasan netral (*simple disconfirmation*) terjadi ketika kinerja sesuai dengan harapan sehingga menghasilkan keadaan netral atau pelanggan merasa cukup.

Kerangka Pemikiran Penelitian:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, diputuskan oleh peneliti bahwa Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang layak dijadikan sebagai subjek utama dalam pelaksanaan penelitian dengan fokus pada aspek pelayanan yang memainkan peran utama dalam menentukan tingkat keberhasilan lembaga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kementerian Agama Kab. Karawang memahami bahwa perspektif jemaah memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang memuaskan. Dengan demikian, sangat penting untuk memahami secara keseluruhan bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan jemaah dan menjadi landasan strategis dalam upaya peningkatan mutu layanan secara menyeluruh, terlebih lagi dengan banyaknya antrian untuk

melakukan ibadah haji. Sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap calon jemaah haji.

1.5.4 Operasional Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan proses merumuskan indikator-indikator untuk mengukur variabel dalam suatu penelitian. Sugiyono (2013, p. 103) menjelaskan bahwa operasional variabel pada penelitian bertujuan sebagai panduan praktis yang menjelaskan langkah-langkah spesifik mengukur suatu variabel dengan instrumen yang tepat. Dan dijelaskan juga oleh Menurut Arikunto (2010, p. 162) operasional variabel adalah proses mendefinisikan suatu variabel secara jelas dan spesifik, dan penentuan prosedur atau metode yang tepat untuk mengukur variabel secara akurat.

Variabel operasional digunakan untuk meminimalisir kesalahan yang muncul selama proses pengumpulan dan pengolahan data, sekaligus memastikan ketepatan dalam pelaksanaan pengujian hipotesis. Sehingga variabel yang awalnya bersifat abstrak lalu dioperasionalkan agar dapat diobservasi, diukur, dan dianalisis. Berdasarkan objek penelitian, metode penelitian, juga kerangka pemikiran yang digunakan. Operasionalisasi variabel pada penelitian ini antara lain:

- a. Variabel X (bebas): Kualitas Pelayanan
- b. Variabel Y (terikat): Kepuasan Calon Jemaah

Tabel 1.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Alat Ukur
Kualitas Pelayanan (Variabel X)	Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk jasa, sumber daya manusia, prosedur kerja, hingga lingkungan yang mendukung untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Dewanti & Tjandra yang dikutip oleh Chandra (2020, p. 4).	1. Sarana berwujud (<i>Tangibles</i>)	1. Kondisi fasilitas 2. Kelengkapan sarana dan prasarana 3. Kerapihan tempat pelayanan 4. Penampilan karyawan	Skala Likert
		2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Keakuratan informasi 3. Konsistensi prosedur pendaftaran haji	Skala Likert
		3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kecepatan pelayanan pegawai 2. Keinginan membantu calon jemaah 3. Respons terhadap keluhan calon Jemaah	Skala Likert
		4. Empati (<i>Empathy</i>)	1. Pemahaman terhadap kebutuhan calon jemaah 2. Perhatian personal	Skala Likert

			3. Penyesuaian diri dalam melayani	
		5. Tingkat kepastian (<i>Assurance</i>)	1. Kompetensi pegawai 2. Kemampuan menjelaskan prosedur dengan baik 3. Kesopanan dan keramahan.	Skala Likert
Kepuasan Calon Jemaah Haji (Variabel Y)	Perasaan puas atau tidak puas seseorang terbentuk setelah menilai apakah kinerja yang dirasakan sesuai, melebihi, atau justru berada di bawah harapan awal pelanggan atau standar ideal yang telah terbentuk sebelumnya. Menurut Kotler dikutip oleh Chandra (2020, p. 5).	1. Harapan 2. Kinerja yang dirasakan (<i>Perceived performance</i>) 3. Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation</i>) 4. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	-	Skala Likert

1.6 Hipotesis

Pengertian secara umum, hipotesis adalah pernyataan dugaan sementara mengenai hubungan atau pengaruh antar variabel yang akan diuji kebenarannya dalam suatu penelitian. Hipotesis memiliki peran penting untuk membantu peneliti dalam merancang penelitian agar lebih fokus dan sistematis. Menurut Nuryadi (2017, p. 74) hipotesis merupakan pernyataan awal yang bersifat sementara dan disusun berdasarkan permasalahan yang ingin diteliti dan belum dapat dipastikan kebenarannya, sehingga harus dibuktikan melalui proses pengujian. Hipotesis berperan penting karena dapat memberikan arah dan kerangka yang jelas, sehingga peneliti tidak menyimpang dari tujuan utama. Peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Tingkat kepuasan calon jemaah haji diduga tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan selama proses pendaftaran haji.
2. H_1 : Tingkat kepuasan calon jemaah haji diduga dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan selama proses pendaftaran haji.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang, yang beralamat di Jalan Husni Hamid No. 1, Kelurahan Karawang Wetan, Desa Nagasari, Kecamatan Karawang Barat, Kab. Karawang, Provinsi Jawa Barat, dengan kode pos 41312.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Pengertian paradigma menurut Creswell (2014, p. 3-7) adalah pendekatan mendasar dalam penelitian yang mengarahkan pilihan metode, desain, dan cara perolehan data. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah positivisme, dimana paradigma tersebut mengutamakan objektivitas dan mengukur hubungan antar variabel secara kuantitatif, yang bertujuan menguji adanya hubungan kausal (sebab-akibat) antara dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (independen) yang diberikan dan tingkat kepuasan calon jemaah haji (dependen).

Pengertian pendekatan menurut Arikunto (2010, p. 107) adalah sudut pandang atau cara pandang dalam melihat suatu masalah, dan pendekatan yang diterapkan untuk mencapai tujuan tertentu yakni hasil akhir dari penelitian tersebut. Sebuah penelitian pendekatan dapat digunakan untuk menilai atau menganalisis suatu objek dari sudut pandang tertentu. Pendekatan kuantitatif telah dipilih sebagai metode yang digunakan.

Kuantitatif merupakan pendekatan yang berfokus untuk pengukuran dan analisis data numerik. Sehingga peneliti menggunakan data statistik sebagai informasi yang didapatkan dari responden yakni calon jemaah haji yang mendaftarkan diri untuk menentukan seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang mempengaruhi kepuasan calon jemaah haji.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif, menurut Arikunto (2010, p. 173-174) metode penelitian kuantitatif

merupakan suatu pendekatan yang memanfaatkan teknik statistik untuk mengolah dan menganalisis data yang dikumpulkan. Metode ini fokus pada pengumpulan data yang berbentuk angka yang dapat diukur untuk memprediksi dan menjelaskan fenomena tertentu.

Metode penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan pendekatan yang memanfaatkan data numerik atau statistik sebagai dasar utama dalam menggambarkan, menganalisis, serta memprediksi fenomena pada penelitian. Hasil dari metode kuantitatif diperoleh melalui pengukuran yang dapat dipercaya dan digunakan untuk penelitian yang memerlukan hasil yang valid sehingga menghasilkan temuan yang konsisten dan terprediksi. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini dengan tujuan utama untuk melakukan pengukuran secara sistematis serta menganalisis sejauh mana hubungan serta pengaruh antara variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan dalam proses pendaftaran haji (variabel independen) terhadap tingkat kepuasan calon jemaah (variabel dependen).

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif dan hasil yang dianalisis umumnya berbentuk angka atau informasi untuk diukur secara objektif. Data-data tersebut kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola atau keterkaitan antar berbagai variabel yang diteliti sehingga menghasilkan informasi yang valid. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diisi langsung oleh para calon jemaah haji. Kuesioner tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat

kepuasan yang dirasakan oleh para calon jemaah terhadap layanan yang mereka terima.

2) Sumber Data

(1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2023, p. 194) data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama, yakni responden atau objek penelitian. Data ini umumnya mencerminkan kondisi paling relevan dan akurat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Sehingga dapat dirumuskan data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber utamanya, tanpa melalui perantara. Pada penelitian yang dilakukan peneliti, data primer dikumpulkan dari individu yang telah mendaftarkan diri sebagai calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang.

(2) Data Sekunder

Menurut Hasan (2002, p. 58) data sekunder merujuk pada data atau informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti buku referensi, artikel ilmiah, jurnal akademik, serta laporan hasil penelitian yang telah dipublikasikan. Data ini sifatnya sebagai data pendukung atau pelengkap yang berguna untuk memperluas pemahaman peneliti terhadap latar belakang dan konteks penelitian yang sedang dilakukan. Data sekunder merujuk pada jenis informasi yang pengumpulannya tidak dilakukan langsung oleh peneliti dari sumber asli, melainkan diperoleh melalui media perantara seperti dokumen tertulis, catatan, maupun keterangan dari pihak lain. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder berasal dari berbagai sumber referensi yang

relevan dan kredibel (terpercaya) seperti hasil penelitian sebelumnya, buku ilmiah, jurnal akademik, serta regulasi atau ketentuan yang berkaitan pada topik penelitian. Seluruh sumber ini digunakan untuk memperkaya analisis mengenai kualitas pelayanan dalam proses pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama.

1.7.5 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2010, p. 173) populasi diartikan sebagai seluruh individu atau subjek yang menjadi target dalam suatu kegiatan penelitian. Sementara itu, Sugiyono (2013, p. 215) mendefinisikan populasi sebagai ruang lingkup mencakup semua elemen atau individu dengan karakteristik tertentu serta memenuhi syarat-syarat yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik suatu kesimpulan.

Sementara pengertian sampel menurut Arikunto (2010, p. 109) adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi yang dalam penelitian. Menurut pernyataan Kerlinger (2006, p. 188) dijelaskan bahwa sampel diartikan sebagai bagian kelompok kecil yang dipilih secara prosedural dari populasi dengan tujuan untuk mewakili populasi. Sehingga dapat dirumuskan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mendapatkan data yang dapat digunakan sebagai representasi dari populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah Calon Jemaah haji yang telah melakukan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang pada periode bulan Januari 2024 sebanyak 222 calon jemaah haji. Adapun pada penelitian ini jumlah populasi sebanyak 222 orang, untuk menentukan berapa jumlah sampel dalam

penelitian dapat menghitungnya menggunakan rumus slovin dengan Margin of error (Moe) atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi sebesar 10%.

Rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = *margin of error* (10%)

Diketahui:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{222}{1 + 222 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{222}{1 + 222 (0,01)}$$

$$n = \frac{222}{1 + 2,22}$$

$$n = \frac{222}{3,22}$$

$$n = 68,94$$

Maka, setelah melalui perhitungan untuk menentukan sampel penelitian (n) pada jumlah populasi melalui pendekatan matematis menggunakan rumus *Slovin*, total partisipan yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 68,94 yang dibulatkan menjadi 69 sampel dari calon jemaah yang melakukan pendaftaran haji pada periode bulan Januari 2024.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan instrumen berupa angket atau kuesioner yang telah dirancang secara sistematis, lalu disebarkan kepada sampel yang telah ditentukan. Menurut Arikunto (2006, p. 143) pengertian metode angket atau kuisisioner adalah sebuah metode yang melibatkan penyampaian sejumlah pertanyaan tertulis kepada individu yang menjadi responden dan diminta untuk memberikan jawaban secara mandiri berdasarkan pemahaman dan pengalaman mereka. Sehingga angket adalah metode pengumpulan data dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan yang berbentuk tulisan, yang kemudian disebarkan kepada responden lalu responden menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan pandangan atau kondisi mereka sehingga memungkinkan analisis statistik yang mendalam.

Penggunaan teknik kuesioner untuk memperoleh data dapat menghasilkan informasi yang memiliki keterkaitan langsung dengan tujuan penelitian maka akan memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang tinggi. Pertanyaan dalam kuesioner disusun sesuai dengan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala likert sebagai pilihan nilai untuk mengukur sudut pandang responden atau persepsi secara terstruktur. Pada skala likert pilihan nilai berupa angka, seperti terdapat 3,4,5,6,7 interval yang dimana setiap angka mewakili tingkat persetujuan atau tidak setuju terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan menurut Sugiyono (2023, p. 150), sehingga dengan skala likert ini hasil kuesioner dapat dianalisis secara kuantitatif.

Sugiyono (2013, p. 93) menjelaskan bahwa Skala Likert adalah alat ukur untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial. Penggunaan Skala Likert pada kuesioner dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi calon jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Karawang dan tingkat kepuasan calon Jemaah haji.

Tabel 1.2 Nilai Skala Likert

No	Pernyataan	Singkatan	Bobot/Nilai
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak Setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

1.7.7 Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur menurut Arikunto (2010, p. 211). Maka Uji validitas instrumen penelitian yang menjadi alat ukur kebenaran (*valid*), yang hasil pengukurannya dapat dipercaya dan mencerminkan objek yang diteliti.

Hasil dari uji validitas akan menunjukkan tingkat kesahihan dan kecocokan alat ukur dengan konsep yang diukur. Uji validitas ini penting untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh dalam penelitian sehingga data yang diperoleh dari penelitian memiliki kualitas yang baik. Pengujian validitas pada penelitian dilakukan

dengan menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* yang dimana nilai yang berkisar antara -1 hingga 1 dengan tujuan menguji kebenaran item dalam sebuah instrumen (kuesioner). Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan $>$ daripada nilai r -tabel, maka butir atau item yang diuji dianggap item dinyatakan valid dan dapat digunakan
2. Jika nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan $<$ daripada nilai r -tabel, maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan perlu dievaluasi ulang.

2. Uji Reliabilitas

Sementara itu, Sugiyono (2023, p. 362) menjelaskan bahwa reliabilitas berhubungan dengan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan diandalkan. Sehingga apabila hasil pengukuran dari suatu instrumen konsisten, maka instrumen tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Ditegaskan oleh Arikunto (2013, p. 203) bahwa uji reliabilitas bertujuan untuk menjamin kualitas alat ukur, terutama dalam pengumpulan data. Alat ukur yang tidak reliabel dapat memberikan hasil tidak dapat dipercaya atau tidak akurat. Dan apabila alat ukur reliabel dapat dipastikan bahwa alat ukur konsisten saat digunakan dalam berbagai kondisi atau waktu yang berbeda.

Pengembang teori tentang reliabilitas yakni Cronbach pada tahun 1951 memperkenalkan Cronbach's alpha digunakan untuk mengukur konsistensi internal instrumen, dengan memberikan nilai antara 0 dan 1 untuk konsistensi internal instrumen dan apabila nilai *alpha* tinggi di atas 0,7 maka dianggap memiliki reliabilitas yang baik. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,6, maka pernyataan dinyatakan reliabel.

2. Jika nilai *Cronbach alpha* $< 0,6$, maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Sehingga dapat dinyatakan bahwa penggunaan Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen dalam hal ini kuesioner layak digunakan.

1.7.8 Teknik Analisis Data

1) Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menganalisis data yang telah terkumpul. Analisis ini bertujuan hanya untuk memberikan gambaran umum atau deskripsi data secara jelas, Sugiyono (2023, p. 238). Wahyuni mengatakan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk memahami karakteristik data melalui berbagai ukuran, seperti nilai rata-rata, median, modus, serta penyajian data dalam bentuk grafik dan tabel dengan tujuan menyajikan data dengan cara yang mudah dipahami, Wahyuni (2020, p. 1-2).

Sehingga penggunaan analisis deskriptif statistika ini untuk memberikan gambaran umum mengenai masalah dalam penelitian terutama karakteristik responden dan hasil survei yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan calon Jemaah haji selaku pelanggan.

2) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah langkah penting dalam analisis regresi karena untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi-asumsi dasar statistik. Uji asumsi klasik mencakup beberapa pengujian utama, yang masing-masing memiliki tujuan untuk menjamin validitas atau kebenaran dalam pengujiannya. Purnomo (2016, p. 107) dalam bukunya menyebutkan bahwa sebuah

model regresi dianggap layak dan andal jika berhasil memenuhi berbagai asumsi klasik yang menjadi dasar analisis statistik. Asumsi-asumsi tersebut mencakup normalitas distribusi dari data residual, tidak ditemukannya gejala multikolinearitas antar variabel independen, serta ketiadaan heteroskedastisitas dalam model. Dengan terpenuhinya syarat tersebut, maka model regresi yang dibangun dapat dikatakan menghasilkan estimasi yang bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), yaitu estimasi linear terbaik yang tidak bias dan memiliki varians minimum.

(1) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan langkah untuk menentukan apakah penyebaran data dalam suatu penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal adalah pola distribusi data yang berbentuk seperti lonceng (*bell curve*) dimana sebagian besar data terpusat di sekitar nilai Tengah dengan distribusi yang simetris antar ke kedua sisi.

Uji normalitas diperlukan dalam analisis statistik untuk memastikan apakah data yang digunakan mengikuti distribusi normal. Distribusi normal menjadi syarat ideal karena model regresi yang baik pada umumnya dibangun berdasarkan asumsi bahwa data residualnya tersebar secara normal ungkapan Ghazali (2011, p. 160). Para ahli sepakat bahwa uji normalitas adalah elemen esensial dalam analisis statistik. Penggunaan metode yang tepat dan baik secara statistik, visual, maupun kombinasi keduanya, akan membantu memastikan keakuratan dan validitas hasil dalam suatu penelitian. Dalam uji normalitas nilai signifikansi digunakan sebagai pedoman menentukan suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak, data berdistribusi normal apabila hasil uji menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 5% (0,05).

(2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah analisis regresi untuk mendeteksi dimana dua atau lebih dari variabel independen memiliki hubungan linier yang kuat. Dalam model regresi, asumsi dasar mengenai multikolinearitas mengatakan bahwa variabel-variabel independen tidak saling berkorelasi satu sama lain. Namun, dalam kenyataannya, sering kali terdapat korelasi yang tinggi antara variabel-variabel tersebut dengan adanya masalah ini maka penting untuk menguji multikolinearitas. Perhitungan hasil melalui VIF (*Variance Inflation Factor*) ataupun dengan menganalisis tingkat korelasi antar variabel X. Apabila nilai VIF melebihi angka 10, atau korelasi antar variabel mendekati ± 1 atau $\geq 0,10$, maka terdapat indikasi multikolinearitas menurut Gujarati (2004, p. 362).

(3) Uji Heteroskedastisitas

Suatu penelitian dinyatakan memiliki analisis regresi ideal yakni tidak ditemukan keberadaan heteroskedastisitas pada data yang diolah. Menunjukkan bahwa model regresi tersebut telah memenuhi asumsi variansi residual yang konstan sehingga model regresi dianggap valid dalam hal asumsi kesamaan varians. Uji heteroskedastisitas digunakan dalam analisis regresi untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, dimana analisis regresi merujuk pada kondisi ketika varians dari residual atau kesalahan model (*varians error*) tidak konstan di seluruh rentang nilai variabel independen, Salah satu cara sederhana untuk mendeteksi heteroskedastisitas yakni dengan dilakukan dengan melihat pola persebaran residual menggunakan grafik scatterplot (plot pencar).

Menurut Gujarati (2003, p. 413) heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari *error term* (residual) tidak konstan sepanjang penelitian. Dalam model regresi linear klasik, salah satu asumsi dasar yakni dimana error memiliki varians yang tetap atau konstan pada semua nilai variabel independen, yang disebut homoskedastisitas (tidak berubah-ubah).

3) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat atau hubungan sebab-akibat antar variabel. Melalui analisis hasil nilai yang diperoleh dapat memperkirakan nilai variabel yang dipengaruhi (dependen) melalui variabel yang mempengaruhi (independen), sehingga dapat dilihat arah dan kekuatan hubungan antar variabel dependen dan variabel independen.

Model regresi linear sederhana dirumuskan dalam bentuk persamaan menurut Fitri (2023, p. 110):

$$Y = a + bX$$

Makna:

Y: Variabel dependen (Kepuasan calon jemaah haji)

a: Nilai konstanta (nilai dari Y saat $X = 0$)

b: Nilai koefisien regresi untuk variabel independen

X: Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

Sehingga dengan adanya analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel

independen dan kepuasan calon jemaah haji sebagai variabel dependen berpengaruh signifikan secara statistik.

4) Uji R (Koefisien Korelasi)

Uji R atau koefisien korelasi adalah uji yang digunakan untuk mengukur derajat keeratan atau kuat tidaknya hubungan antara dua variabel. Uji R dilakukan untuk menghitung nilai koefisien korelasi antar dua variabel dan membandingkannya dengan tabel interpretasi koefisien korelasi sehingga dapat menentukan signifikansi hubungan antara dua variabel tersebut. Hasil dari nilai koefisien korelasi ini berkisar antara -1 hingga +1, dengan dasar pengambilan keputusan, Nuryadi (2017, p. 137):

- a. Jika nilai $r = +1$, maka menunjukkan hubungan positif yang kuat dan searah.
- b. jika nilai $r = -1$, maka menunjukkan hubungan negatif sempurna atau berlawanan.
- c. jika nilai $r = 0$, maka menunjukkan tidak adanya hubungan erat antara kedua variabel.

5) Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Uji R Square (R^2) adalah ukuran yang digunakan dalam statistik untuk menentukan seberapa baik variabel independen dalam model regresi menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Hasil uji R^2 atau koefisien determinasi dapat menentukan dan memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan nilai koefisien determinasi berkisaran antara 0 dan 1, dengan catatan semakin tinggi nilai koefisien

determinasinya (R^2) semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

6) Uji Hipotesis (*t-test*)

Uji *t* atau uji parsial merupakan salah satu teknik analisis statistik untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam pelaksanaannya, uji ini dilakukan dengan cara membandingkan rata-rata antara dua kelompok data yang berbeda, guna mengetahui apakah suatu variabel independen secara individual memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel yang menjadi target atau variabel dependen secara parsial.

Ada dua dasar pengambilan keputusan pada uji *t* berdasarkan hasil perbandingan antara *t*-hitung dan *t*-tabel, juga didasarkan pada besar kecilnya *p*-value terhadap tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria, Nuryadi (2017, p. 96):

- a. Jika $p\text{-value} \leq \alpha$ (tingkat signifikansi 0,05), maka H_0 ditolak. (Variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen.) Dan jika $p\text{-value} \geq \alpha$ (tingkat signifikansi 0,05), maka H_0 diterima. (Variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen).
- b. Jika nilai *t*-hitung $>$ *t*-tabel maka, terdapat pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).