

## ABSTRAK

**Dewi Sartika:** Pengaruh Kualitas Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kemandirian Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Qonita Universal.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab negara yang diwujudkan melalui pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah agar ibadah dapat berjalan dengan aman, nyaman, dan sesuai syariat. Seiring meningkatnya jumlah jemaah haji setiap tahunnya, kualitas bimbingan manasik haji memegang peranan penting dalam membekali jemaah dalam melaksanakan ibadah haji dengan maksud supaya jemaah memiliki kesiapan, kemampuan pemahaman, dan kemandirian agar tidak terlalu bergantung pada pembimbing atau petugas haji.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah haji di KBIHU Qonita Universal dengan menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 44 responden jemaah haji, dan instrumen penelitian berupa 40 item pernyataan. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, serta uji hipotesis.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas layanan bimbingan yang baik akan memberikan dampak terhadap kemandirian jemaah dalam beribadah. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1988) yang memuat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, teori kualitas Gavin (1995) dan Feigenbaum (1986) turut digunakan untuk memperkuat analisis dengan penekanan pada persepsi pengguna dan kepuasan layanan secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas bimbingan manasik haji berpengaruh signifikan terhadap kemandirian jemaah. Temuan ini secara teoritis memperkuat konsep kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1988), serta mendukung teori kualitas lainnya. Temuan ini diharapkan menjadi acuan bagi KBIHU dan instansi terkait dalam meningkatkan efektivitas bimbingan manasik haji, baik dari segi penyusunan materi, metode pelaksanaan, maupun pembinaan mental dan kesiapan jemaah agar layanan yang diberikan semakin optimal dan mampu memenuhi kebutuhan jemaah secara menyeluruh saat menghadapi berbagai situasi di Tanah Suci.

**Kata Kunci : Bimbingan; Manasik; Jemaah**