

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Umrah yang dilaksanakan di Indonesia umumnya pemerintah telah menuliskan regulasinya bahwa diharuskan menggunakan jasa dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) agar lebih aman dan terjaga saat berangkat dari Indonesia sampai ketibaan di Arab Saudi, hal ini diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 pada pasal Pasal 86 Bab VII Penyelenggaraan Ibadah Umrah tentang regulasi menjalankan umrah. Pada PPIU yang dipilih harus sudah memiliki izin beroperasi baik secara PPIU ataupun PIHK.

Umrah (Nurdin & Franklyn, 2024) secara bahasa berarti ziarah, yaitu mengunjungi. Adapun secara istilah umrah menurut jumhur adalah melakukan serangkaian ibadah yaitu tawaf di Ka'bah dan sai antara Safa dan Marwah dalam keadaan berihram.

Dengan adanya kebijakan UU No. 8 tahun 2019 membuat animo perkembangan pembentukan PPIU menjamur di seluruh Indonesia, salah satu tempat yang memiliki data terbanyak PPIU-nya yaitu di Jawa Barat sebanyak 465 PPIU yang beroperasi (Prasetyo & Rokhmad, 2024). Berdasarkan data tersebut juga, secara implisit bisa kita ketahui bahwa banyak pula peluang pembimbing yang ada untuk pemenuhan syarat pemberangkatan umrah dari PPIU agar Jemaah bisa terjaga serta lebih yakin dan percaya pada PPIU tersebut.

Kemudian, saat ini dengan adanya Indonesia memiliki ketertarikan pada perkembangan wisata halal mendorong adanya tren ketiga berdasarkan pendataan Cressref, 2018 (Rachman, 2020) memberikan dampak baik yaitu memberikan kemudahan dalam proses pengajuan visa bagi para umat muslim yang menjalankan ibadah Umrah ke Makkah. Sehingga, dibutuhkan penelitian yang mendukung seperti kualitas pelayanan yang digunakan untuk menilai pembimbingnya dengan skala pelayanan kualitas *servqual*, dengan tujuannya bisa menjadi tolak ukur bagaimana perasaan setelah menjadi jemaah umrah atas ekspektasi jemaah umrah terhadap pembimbing yang mereka inginkan (Parasuraman dkk., 1988).

Skala penilaiannya dimulai dari *tangibles* (bukti fisik) dalam hal ini penampilan pembimbing, *reliability* (kehandalan) dalam hal ini kemampuan pengetahuan pembimbing, *responsiveness* (daya tanggap) dalam hal ini sikap pembimbing, *assurance* (jaminan) dalam hal ini pemahaman pembimbing terhadap tempat ibadah di sisi lain pengalaman membimbing, dan *empathy* (empati) dalam hal ini perasaan pembimbing. Hal ini sejalan dengan penelitian terbaru yang ada saat ini mengenai pengaruh kualitas terhadap penggunaan kembali jasa dengan berumrah kembali pada PPIU tersebut di antaranya dengan pembimbing yang ada itu menerapkan pemenuhan syariat keagamaan dalam penyampaian latihan manasik ataupun kegiatan manasik di hari kegiatannya (Subhan dkk., 2023).

Berdasarkan observasi peneliti di PPIU Dagowisata Internasional melihat potensi yang dimiliki PPIU ini salah satunya adalah adanya program

pengembangan kualitas pembimbing. Pe-standar-an terhadap kualitas pembimbing yang dimilikinya menjadi daya tarik bagi calon jemaah umrah untuk melaksanakan umrah di PPIU Dagowisata Internasional.

Dari banyaknya PPIU yang beroperasi di Indonesia, salah satunya Dagowisata Internasional yang berkantor pusatnya di Bandung ini menjadi titik lokus penelitian peneliti untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pembimbing yang dimilikinya itu bisa membuat para jemaah umrah untuk melaksanakan umrah Kembali di PPIU tersebut.

Kualitas jasa merujuk pada semua aktivitas yang membawahi perusahaan kepada ekspektasi jemaah. Pelayanan terbaik akan selalu dapat pandangan yang baik terhadap kepuasan hati jemaah (Ruslan, 2024).

**Tabel 1. 1 Estimasi Data Umrah di Dagowisata dari Oktober 2023 – Desember 2024**

No	Bulan	Estimasi Jumlah Jemaah berangkat
1	Oktober 2023	283
2	November 2023	266
3	Desember 2023	402
4	Januari 2024	527
5	Februari 2024	242
6	Maret 2024	451
7	April 2024	312
8	Mei 2024	Musim haji
9	Juni 2024	Musim haji
10	Juli 2024	574

11	Agustus 2024	291
12	September 2024	280
13	Oktober 2024	167
14	November 2024	151
15	Desember 2024	522
Total Jemaah		4459
Total <i>Rebuying intention</i>		312

Sumber: data diambil dari observasi peneliti terhadap data pembelian paket umrah PPIU Dagowisata Internasional

Berdasarkan perkembangan jemaah umrah yang didapatkan oleh peneliti dari PPIU Dagowisata Internasional mereka memiliki sekitar 4.459 jemaah umrah dengan rentang pendataan dari Oktober 2023 – Desember 2024. Pada rentang ini *rebuying intention* yang mereka miliki sebanyak 312 jemaah dalam data pembelian paket umrah PPIU Dagowisata Internasional.

Dari hasil pengolahan data *rebuying intention* yang dimiliki oleh PPIU dagowisata di atas membuat peneliti tertarik meneliti. Pasti ada hal-hal yang memengaruhinya, dengan hubungannya kualitas *servqual* pembimbing yang ada di PPIU Dagowisata Internasional. Data *rebuying intention* yang peneliti dapatkan yaitu 312 adalah total dari 140 jemaah umrah yang melakukan pengulangan umrah berdasarkan data pembelian paket umrah PPIU Dagowisata Internasional.

Hal ini memberikan sebuah rasa penasaran bagi penulis terhadap salah satu indikator bagaimana PPIU itu bisa selalu dipilih oleh jemaah umrahnya dengan salah satu faktor yaitu dari kualitas pembimbing yang mempengaruhi

tingkat pembelian ulang (*rebuying intention*) untuk melakukan umrah kembali di PPIU yang sama.

Ferdinand, 2006, hal. 129 dalam (Marliyanti, 2023, hal. 24) menyatakan ada 4 indikator seorang jemaah melakukan *rebuying intention*, di antaranya adanya *transactional interest*, *preferential interest*, *explorative interest*, *referential interest*.

Adanya kualitas pembimbing PPIU Dagowisata memiliki daya tarik yang cukup kuat. Didasarkan pada penjelasan latar belakang di atas, sehingga penulis tertarik membuat penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pembimbing Umrah terhadap *Rebuying intention* di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dagowisata Internasional"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah dari latar belakang yang sudah dipaparkan:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pembimbing umrah terhadap *rebuying intention* di PPIU Dagowisata Internasional kepada jemaah umrahnya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan agar tepat sasaran serta memudahkan dalam melakukan penelitian. Berikut ini, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pembimbing terhadap *rebuying intention* di PPIU Dagowisata Internasional.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan ide, gagasan, informasi, serta wawasan berkenaan dengan pengaruh kualitas pembimbing terhadap *rebuying intention* serta menjadi referensi keilmuan bagi jurusan manajemen haji dan umrah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan kontribusi pemikiran didalam menunjang penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Secara praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan terkait pembimbing di PPIU. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi dokumen serta menjadi sumber bacaan atau referensi bagi pihak kampus maupun mahasiswa yang memerlukannya. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian serupa dan berfungsi sebagai sarana tambahan untuk menyelaraskan pengetahuan, sehingga peneliti berikutnya dapat secara langsung berpartisipasi serta mengevaluasi apakah penelitian yang telah dilakukan sudah efektif atau belum.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir pembuatan proposal ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitiannya peneliti memfokuskan pada data – data angka yang akan dilakukan pengolahan lebih lanjut dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26 yang dimiliki oleh peneliti.

### 1.5.1 Landasan Teoritis

Teori merupakan telaah tentang keterkaitan antara satu fakta dengan fakta lainnya dalam suatu himpunan fakta. Teori dibentuk, ditingkatkan, dan dinilai sesuai dengan metode ilmiah. Teori juga adalah sebuah hipotesis yang sudah terbukti kebenarannya (Agusinta, 2020). Berikut ini landasan teoritis yang digunakan:

#### 1) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah atau lembaga/badan perjalanan yang sudah mendapatkan izin resmi dari pemerintah dalam pembuatan perencanaan dan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah bagi masyarakat. PPIU diatur dan diawasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk memastikan mereka memenuhi standar pelayanan yang baik, memiliki legalitas yang jelas, dan mampu melaksanakan seluruh proses perjalanan umrah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 2) Pembimbing

Pembimbing diartikan sebagai seorang yang memahami pemahaman tata cara pada ibadah sosial yang membimbing jemaahnya agar bisa mabrur (Farida dkk., 2020).

#### 3) Kualitas Pelayanan *Servqual*

Kualitas layanan merupakan hasil dari proses evaluasi di mana konsumen menilai layanan dan membandingkannya dengan harapan mereka (Safitri, 2021). Kemudian, menurut Parasuraman

dalam (Supena dkk., 2017) mendefinisikan kualitas yang diambil peneliti pada penelitian ini adalah *service quality (servqual)* adalah ukuran seberapa baik kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan (Wardhana, 2024) yang menjelaskan bahwa hal ini mencakup kesamaan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman yang diperoleh dari produk atau layanan yang disediakan oleh lembaga atau badan tersebut.

Indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dkk dalam (Safitri, 2021) itu ada *tangible, assurance, empathy, reliability*, dan *responsiveness*.

#### 4) Kualitas Pembimbing

Kualitas keseluruhan dari ciri-ciri dan sifat produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan. (Aminah, 2019). Dalam hal ini, dengan penggunaan kualitas *servqual* pembimbing yang dimaksud memiliki beberapa komponen indikator yang dirumuskan dari persepsi terhadap kualitas menurut Fandy dan Gregorius dalam (Fadillah, 2015).

Indikator tersebut di antaranya ada *tangibles* (bukti fisik) dalam hal ini penampilan pembimbing, *reliability* (kehandalan) dalam hal ini kemampuan pembimbing menangani permasalahan jemaahnya, *responsiveness* (daya tanggap) dalam hal ini sikap

pembimbing dengan sigap memahami jemaahnya, *assurance* (jaminan) dalam hal ini pemahaman pembimbing dan pengalaman terhadap membimbing, dan *empathy* (empati) dalam hal ini adalah kemampuan pendamping untuk memahami jemaahnya dengan mengingat permasalahan sebelumnya (seperti keluhan, penyakit, dan sejenisnya) serta bersikap sabar sebagai pendengar yang baik.

#### 5) *Rebuying intention*/minat beli kembali

Untuk memahami *rebuying intention*/minat beli kembali, kita harus memahami teori tentang metode yang dapat digunakan untuk mempelajari loyalitas merek. Menurut (Setiadi, 2013) metode yang menganggap bahwa pembelian yang berulang terus sepanjang waktu menunjukkan loyalitas merek disebut dengan metode *instrumental conditioning*. Perilaku pembelian berulang dianggap mencerminkan adanya penguatan atau pemicu yang signifikan. Dengan demikian, ukuran loyalitas seorang konsumen dapat diukur dari jumlah kunjungan dan konsistensi perilaku belanja terhadap suatu *brand*.

Penentuan loyalitas konsumen dilakukan dengan pendekatan yang menitikberatkan pada perilaku pembelian di masa lalu, contohnya ketika seorang pelanggan telah membeli suatu merek, produk, atau jasa hingga sebanyak tujuh kali. Dengan hal tersebut, bisa dikatakan bahwa konsumen tersebut setia. Pendekatan ini berisiko, karena didasarkan pada perilaku sebelumnya, meskipun loyalitas juga terkait dengan prediksi perilaku pembelian di masa

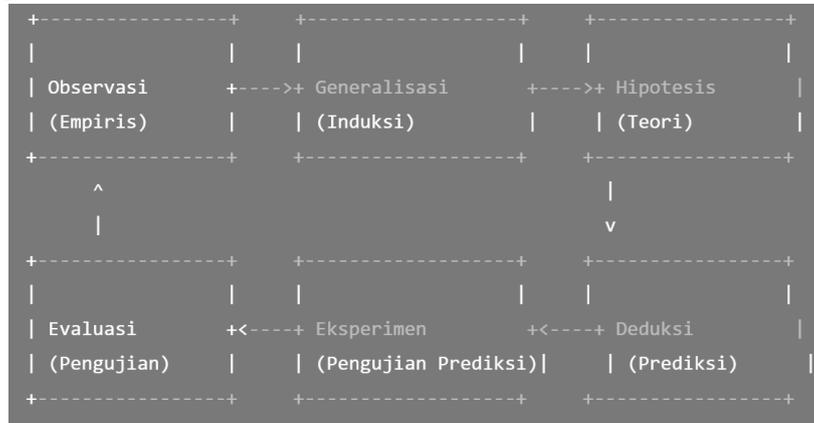
depan. Contohnya jika pelanggan beralih karena merasa jenuh atau ingin mencoba merek yang berbeda (mencari variasi). Itu menunjukkan bahwa pembelian tujuh kali pada satu merek bukanlah loyalitas, melainkan hanya merupakan inersia atau kebiasaan semata.

Kemudian, kita bisa menemukan indikator *rebuying intention* menurut Ferdinand, 2006 dalam (Stefanie, 2018, hal. 6):

- (1) Minat Transaksional (ketertarikan yang terjadi pada seseorang untuk bisa terus membeli ulang kembali produk atau jasa yang telah digunakan).
- (2) Minat preferensial (mendeskripsikan tingkah seseorang yang cenderung memilih produk atau layanan tertentu sebagai pilihan utama setelah mencobanya, dan preferensi ini hanya akan berubah jika terjadi sesuatu pada produk tersebut).
- (3) Minat Eksploratif (Suatu tindakan seseorang yang terus-menerus mencari informasi terkait produk atau layanan yang diinginkannya serta mengumpulkan data untuk mendukung fitur baik dari produk atau layanan tersebut).
- (4) Minat referensial (kecondongan dalam pilihan seseorang dengan maksud memberikan rekomendasi produk/jasa yang pernah dirasakannya kepada jemaah umrah lain).

### 1.5.2 Kerangka Konseptual

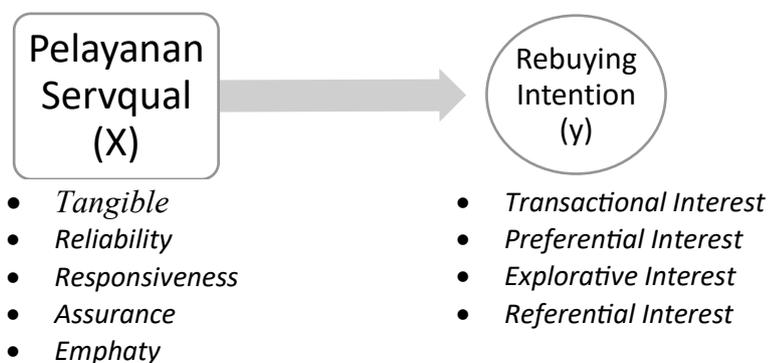
Konsep ialah bentuk abstraksi dan realitas, di mana derajat konsep berada di level abstrak dan realitas atau observasi obyek/peristiwa berada di level empiris.



**Gambar 1.5.2.1 Kerangka Pemikiran Logika Sains Wallace**

Berdasarkan Bagan di atas penelitian ini bersifat *cycle* yang artinya terus berkelanjutan dan terus menerus hingga akhirnya pada pembuktian empiris setelah mendapatkan hasil dari evaluasi (pengujian). Apakah hipotesisnya terbukti diterima atau ditolak dari pengujian prediksi.

Berikut ini adalah bagan kerangka konseptual penelitian ini:



**Gambar 1.5.1.2 Kerangka Konseptual**

### 1.5.3 Definisi Operasional

Pada Definisi operasional ini penulis menggunakan skala likert dalam setiap jawaban indikator yang sudah dibuat.

**Tabel 1. 2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
<i>Independent</i>			
Kualitas <i>servqual</i> pembimbing ( <i>Parasuraman dkk., 1988, hlm. 23</i> )	Kualitas <i>servqual</i> disini adalah sebuah pemeriksaan konten pada setiap hal yang ada pada 5 dimensi diantaranya ada tiga hal itu unik dan dua hal lainnya adalah sebagai kombinasi	<i>Tangible</i> /Penampilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing membawa perlengkapan ibadah yang menunjang tugasnya.</li> <li>2. Penampilan fisik pembimbing menambah rasa percaya diri jemaah.</li> <li>3. Pembimbing selalu membawa dokumen penting untuk mempermudah proses umrah.</li> </ol>
		<i>Reliability</i> /Keandalan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing dapat diandalkan dalam menjawab pertanyaan keagamaan.</li> <li>2. Pembimbing konsisten menyampaikan informasi dengan jelas.</li> <li>3. Jadwal kegiatan dijalankan sesuai rencana oleh pembimbing.</li> <li>4. Pembimbing tidak pernah lalai dalam tugasnya.</li> <li>5. Setiap permasalahan ditangani pembimbing secara tuntas.</li> <li>6. Pembimbing menjaga kepercayaan yang diberikan oleh jemaah.</li> <li>7. Informasi yang diberikan selalu akurat.</li> </ol>
		<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap Pembimbing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing cepat dalam menanggapi pertanyaan jemaah.</li> <li>2. Pembimbing selalu siap membantu kapan pun dibutuhkan.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pembimbing memiliki sikap inisiatif dalam memberi bantuan.</li> <li>4. Komunikasi dengan pembimbing sangat mudah dilakukan.</li> <li>5. Pembimbing memberikan solusi yang cepat dan tepat.</li> <li>6. Saat ada keluhan, pembimbing langsung menindaklanjuti.</li> </ol>
	 <p><i>Assurance/Kepastian dan Kompetensi</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing memahami hukum-hukum ibadah dengan baik.</li> <li>2. Pembimbing sudah memiliki sertifikasi pembimbing untuk umrah.</li> <li>3. Saya merasa yakin berada dalam bimbingan pembimbing ini.</li> <li>4. Pembimbing memiliki sikap tenang dalam kondisi darurat.</li> <li>5. Pembimbing meyakinkan saya untuk menjalani ibadah dengan tenang.</li> <li>6. Saya merasa tidak ragu untuk bertanya apa pun.</li> <li>7. Pembimbing menyampaikan pengetahuan agama dengan percaya diri.</li> </ol>
	<p><i>Empathy/Perhatian Individu</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing memahami kebutuhan ibadah saya secara pribadi.</li> <li>2. Saya merasa dihargai dalam setiap interaksi dengan pembimbing.</li> <li>3. Pembimbing menyapa dan mengingat nama sebagian besar jemaah.</li> <li>4. Pembimbing bersedia mendengarkan cerita pribadi saya.</li> <li>5. Pembimbing menenangkan saya saat mengalami kekhawatiran.</li> <li>6. Saya merasa diperhatikan secara khusus.</li> </ol>

			7. Saya merasa nyaman berada di dekat pembimbing.
<i>Dependent</i>			
<p><i>Rebuying intention</i> menurut Hasan (2013) dalam (Girsang dkk., 2020, hlm. 45)</p>	<p><i>Rebuying intention</i> disini bisa dikatakan niat pembelian ulang dapat diidentifikasi melalui 4 dimensi</p>	<p>Minat Transaksional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya berniat kembali menggunakan jasa PPIU ini untuk umrah berikutnya.</li> <li>2. Saya akan memprioritaskan PPIU ini jika ingin umrah kembali.</li> <li>3. Saya sudah menyimpan kontak PPIU ini untuk kebutuhan ibadah mendatang.</li> <li>4. Saya akan memilih jadwal keberangkatan yang tersedia dari PPIU ini.</li> </ol>
		<p>Minat Preferensial</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa cocok dengan layanan dari PPIU ini.</li> <li>2. PPIU ini menjadi referensi utama saya dalam memilih jasa ibadah.</li> <li>3. Saya percaya kualitas layanan PPIU ini lebih baik.</li> <li>4. Saya merasa loyal terhadap PPIU ini.</li> </ol>
		<p>Minat Eksploratif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya akan memposting pengalaman umrah saya di media sosial.</li> <li>2. Saya ingin membantu jemaah umrah lain mengenal PPIU ini.</li> <li>3. Saya percaya reputasi PPIU ini layak disebarakan.</li> <li>4. Saya bersedia menjadi narahubung jika PPIU ini mengadakan promosi.</li> </ol>
		<p>Minat Referensial</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya tertarik mengikuti program lain dari PPIU ini (seperti haji plus).</li> <li>2. Saya rutin mengikuti akun media sosial resmi PPIU ini.</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"><li>3. Saya tertarik ikut kajian atau webinar yang diadakan oleh PPIU ini.</li><li>4. Saya mempertimbangkan ikut serta dalam program city tour tambahan.</li></ol>
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## 1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan yang belum pasti, masih dalam kemungkinan yang akan terjadi menurut peneliti. Dalam (Suryabrata, 2013) mendefinisikan hipotesis penelitian biasanya menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian dengan adanya pengujian secara empiris untuk membuktikan kebenarannya.

1.  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh

2.  $H_1$  = Terdapat pengaruh

Ketentuan

1. Jika nilai  $\text{sig} < \alpha 10\%$ , maka terima  $H_1$

2. Jika nilai  $\text{sig} > \alpha 10\%$ , maka terima  $H_0$

Berdasarkan keterangan dan ketentuan di atas maka hipotesis penelitian ini yaitu dengan adanya kualitas layanan *servqual* pembimbing yang optimal akan memengaruhi kegiatan *rebuying intention* jemaah.  $H_0$ : Tidak terdapat kualitas layanan *servqual* pembimbing yang optimal akan memengaruhi kegiatan *rebuying intention* jemaah;  $H_1$ : Terdapat kualitas layanan *servqual* pembimbing yang optimal memengaruhi kegiatan *rebuying intention* jemaah.

## 1.7 Langkah – Langkah Penelitian

Berikut ini beberapa *step* penelitian yang dikerjakan oleh peneliti dalam menyusun proposal ini:

### 1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini memilih tempat di PPIU Dagowisata Internasional yang merupakan salah satu PPIU di Kota Bandung. Dalam konteks ini,

peneliti melihat peluang yang besar dalam meneliti pembimbing mereka disana karena banyaknya jumlah pembimbing dan jemaah yang dimiliki.

### **1.7.2 Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma yang diterapkan dalam penelitian ini adalah paradigma positivisme untuk menjamin kebenaran dan realitas objektif dari hasil penelitian. Kemudian, pendekatan penelitian kuantitatif ini menggunakan satu macam instrumen yang disebut angket/survey.

Dalam buku (Sinambela & Sinambela, 2020), menjelaskan bahwa positivisme dapat diterapkan dalam beberapa cara, seperti:

1. Pengumpulan data yang objektif dan dapat diukur.
2. Penggunaan metode statistik yang tepat untuk menganalisis data.
3. Fokus pada pengujian hipotesis dan penarikan kesimpulan yang berdasarkan pada data.
4. Penghindaran dari interpretasi subjektif dan penafsiran yang tidak berdasarkan pada data.

### **1.7.3 Metode Penelitian**

Tipe penelitian yang diterapkan adalah penelitian kuantitatif menurut (Istijanto, 2005) dalam buku (Sinambela & Sinambela, 2020) merupakan informasi yang menghasilkan data terstruktur, sehingga peneliti dapat melaksanakan proses pengolahan angka, yaitu mengubah data awal menjadi data dalam bentuk angka. Penelitian ini memanfaatkan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui distribusi kuesioner serta data pendukung lain yang relevan untuk penelitian.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling yang berarti pengumpulan sampel dilakukan secara acak. Alat ukur yang dipakai adalah skala Likert. Skala Likert merupakan alat yang dipakai untuk mengevaluasi perilaku, opini, serta sudut pandang seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2017)

Penelitian ini memiliki kriteria yang digunakan pada sampel, yaitu: jemaah umrah PPIU Dagowisata Internasional. Operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini kualitas pembimbing *servqual* sebagai (X) variabel independen (eksogen) yang dijabarkan melalui indikator *servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* kemudian variabel *rebuying intention* (Y) sebagai variabel dependen (endogen) digambarkan berdasarkan 4 indikator yaitu minat preferensial, minat referensial, minat transaksional, dan minat eksploratif.

#### **1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1.7.4.1 Jenis Data**

Tipe pengambilan data pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif, data dalam numerik, sehingga dapat diukur secara objektif. Dalam konteks penelitian yang dipakai peneliti merupakan data primer dengan didapati secara langsung menggunakan kuesioner.

## 1.7.4.2 Sumber Data

### 1.7.4.2.1 Data Primer

Informasi dan sumber data penelitian ini adalah primer dimana datanya diperoleh dengan menyebarkan kuesioner (angket) yang akan dibuat secara online menggunakan tools pembuat angket online di internet kemudian disebarakan kepada responden berstatus jemaah PPIU Dagowisata Internasional secara acak melalui izin HRD dan bidang Operasional yang bersangkutan disana.

### 1.7.4.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber lain dan dapat diakses untuk tujuan penelitian. Data ini akan diperoleh secara *indirect* oleh peneliti, dengan diambil melalui sumber data yang ada. Data sekunder ini akan digunakan untuk melengkapi data primer.

Dalam penelitian pengaruh kualitas pembimbing umrah terhadap *rebuying intention*, data sekundernya meliputi laporan tahunan pencapaian pembimbing umrahnya, dan kuantitas banyak pelatihan pembimbing yang biasa dilaksanakan. Disisi lain, peneliti akan mengambil dengan menganalisis penelitian terdahulu yang membahas pengaruh kualitas pembimbing terhadap *rebuying intention* dapat dijadikan sumber data sekunder.

## 1.7.5 Populasi dan Sampel

### 1.7.5.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kelompok individu, objek, atau peristiwa yang memiliki ciri-ciri tertentu dan menjadi fokus dalam suatu penelitian. Populasi meliputi semua elemen yang ingin kita kaji atau generalisasikan hasil penelitian tersebut. Dalam penelitian kuantitatif, populasi bisa terdiri dari individu, kelompok, organisasi, atau aspek lain yang berkaitan dengan subjek yang sedang diteliti. Kelompok yang diteliti pada penelitian ini mencakup:

1. Jemaah umrah PPIU Dagowisata Internasional
2. Beragama Islam

### 1.7.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi keseluruhan yang dipilih secara sengaja untuk dikumpulkan data dan dianalisis dalam proses penelitian. Karena tidak selalu mungkin atau praktis untuk meneliti seluruh populasi, sampel diambil sebagai representasi dari populasi tersebut. Pemilihan sampel harus dilakukan secara representatif agar hasil penelitian dapat diterapkan secara luas pada seluruh populasi.

Perhitungan sampel dalam penelitian kuantitatif umumnya dipilih menggunakan berbagai teknik sampling (pengambilan sampel), seperti *random sampling* (pengambilan sampel acak) atau *stratified sampling* (pengambilan sampel berdasarkan kelompok strata tertentu). Kemudian, teknik menentukan ukuran sampelnya dengan teknik Slovin menurut (Siregar, 2017, hlm. 34) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = sampel

N = Populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan (dalam penelitian ini 10%)

Dalam hal ini di PPIU Dagowisata terdapat 4.459 jemaah umrah dengan total jemaah yang melakukan pengulangan untuk umrah (*rebuying intention*) nya yaitu 140 jemaah umrah. Peneliti memasukkan populasinya itu pada data *rebuying intention*. Berikut ini penghitungannya:

$$n = 140 / (1 + 140(0,10)^2)$$

$$n = 140 / (1 + 140(0,01))$$

$$n = 140 / (1 + 1,4)$$

$$n = 140 / 2,4$$

$$n = 58,33 \approx 59$$

Oleh karena itu, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 59 jemaah umrah.

### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam metode pengambilan data menurut (Siregar, 2013) Sampel dari suatu populasi dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik *probability sampling* melalui *cluster sampling*, di mana pemilihan sampel dilakukan dengan membagi terlebih dahulu menjadi kelompok berdasarkan area atau *cluster*.

Selanjutnya, Sampel diambil menggunakan metode kombinasi *stratified sampling* dan *cluster sampling*. Data akan dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan kepada responden yang telah dipilih sebagai sampel dari populasi yang ditentukan. (Sinambela & Chotim, 2020). Dalam menjawab pertanyaan, responden memilih angka yang mewakili jawaban dengan numerik pada skala likert.

### 1.7.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah cara memproses olahan angka yang dikumpulkan melalui responden di lapangan maupun dari sumber-sumber terpercaya lainnya. Contoh langkah pemrosesan data termasuk mengelompokkan data menurut kategori responden, menyusun tabel, dan melaksanakan perhitungan untuk menguji hipotesis.

#### 1.7.7.1 Uji Instrumen

##### 1) Validitas

Validitas berkaitan dengan seberapa baik alat ukur atau instrumen penelitian dapat mengukur hal yang dimaksud untuk diukur. Dengan kata lain, validitas menunjukkan ketepatan dan kebenaran instrumen penelitian untuk menggambarkan fenomena atau variabel yang sedang dipelajari.

Dalam pengujian validitas, nilai  $r$  yang dihitung untuk setiap pertanyaan lebih tinggi dari nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,10$ ), sehingga instrumen tersebut dianggap valid.

Kemudian, jika nilai  $r$  hitung lebih dari nilai  $r$  tabel, maka instrumen dianggap sah atau valid.

## 2) Reliabilitas

Menurut (Siregar, 2013) Reliabilitas berfungsi untuk menilai seberapa konsisten hasil pengukuran ketika dilakukan lebih dari satu kali terhadap fenomena yang sama dengan alat pengukur yang serupa. Secara eksternal, evaluasi dilakukan melalui metode *test-retest*, setara, dan gabungan keduanya. Secara internal, analisis dapat dilakukan untuk menguji konsistensi item-item dalam instrumen dengan memakai metode tertentu.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dengan pernyataan atau pertanyaan yang telah terkonfirmasi valid. Pada penelitian ini, uji konsistensi internal menggunakan Cronbach's alpha dipilih sebagai salah satu koefisien reliabilitas yang umum, dengan nilai antara 0,50 hingga 0,60 ditetapkan sebagai koefisien reliabilitas untuk penelitian ini. Terdapat kriteria untuk pengujian reliabilitas, yaitu:

- Jika nilai Cronbach's alpha ( $\alpha$ )  $>$  0,60, maka instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik, yang berarti instrumen tersebut dapat dianggap reliabel atau terpercaya.
- Jika nilai Cronbach's alpha ( $\alpha$ )  $<$  0,60 maka instrumen yang dievaluasi dianggap tidak dapat diandalkan atau tidak reliabel.

### 1.7.7.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik atau disingkat dilakukan untuk menjamin bahwa model regresi linier yang diterapkan dalam penelitian memenuhi asumsi-asumsi fundamental agar hasil analisis dapat dianggap valid. Dalam (Sinambela & Sinambela, 2021 h.328) beberapa asumsi yang diuji pada penelitian ini, diantaranya yaitu:

- 1) Uji normalitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah data residual terdistribusi normal dengan tujuan untuk memeriksa kenormalan penyebaran data yang akan dianalisis, umumnya menggunakan rumus Chi-Kuadrat atau menggunakan uji normal Kolmogorov-Smirnov. Saat tabel tersebut,  $X$  terhadap  $Y$ , jika diuji dan dihasilkan  $asympt.sig$  lebih besar dari 0.05 bisa dinyatakan memiliki model data yang normal.
- 2) Uji heteroskedastisitas, agar dapat memastikan bahwa *varians* residual tetap konstan atau dapat dikatakan terdapat suatu pelanggaran terhadap asumsi kesetaraan atau kesamaan *varians* (homokedastisitas). Masalah heteroskedastisitas menyebabkan tidak terpenuhinya sifat BLUE (*best linier unbiased estimator*), karena ia akan menghasilkan dugaan galat baku yang tidak akurat. Untuk pengecekkannya ini ada 3 metode Uji Park dilakukan dengan meregresikan nilai residual ( $Ln\epsilon^2$ ) terhadap setiap variabel dependen ( $LnX^1$  dan  $LnX^2$ ). Kriterianya  $H_0$ : tidak ada gejala heterokedastisitas.

- 3) Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dalam model yang dapat berpengaruh terhadap hasil analisis, biasanya dapat diamati melalui nilai koefisien korelasi antara variabel bebas, nilai VIF dan toleransi, nilai *eigenvalue* dan indeks kondisi, serta nilai standar error dari koefisien beta atau koefisien regresi parsial. Metode pengujiannya dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, karena menjadi suatu prosedur dengan tahapan pengujian regresi itu sendiri.
- 4) Uji autokorelasi, agar dapat dipastikan bahwa tidak ada hubungan antara residual. Pemenuhan asumsi-asumsi klasik ini sangat krusial untuk menjamin bahwa model regresi yang diterapkan dapat menghasilkan *output* yang tepat dan tidak memihak. Hal ini sangat penting dilakukan ketika penelitian yang dilakukan menggunakan data deret waktu dengan tujuan menunjukkan bahwa nilai pengamatan pada sampel atau observasi tertentu sangat dipengaruhi oleh nilai pengamatan yang sebelumnya. Metode pengujian dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, karena merupakan bagian dari proses langkah-langkah pengujian regresi itu sendiri.

### 1.7.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier memiliki rumus yang dikenal sebagai persamaan regresi linier. Persamaan ini memfasilitasi analisis nilai suatu variabel peubah tak bebas (*dependent variable*/prediktor/variabel terikat) berdasarkan nilai variabel peubah bebas (*independent variable*/variabel tetap/tergantung) dalam (Sinambela & Chotim, 2020). Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, metode regresi linier sederhana akan digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara individual maupun secara keseluruhan. Model regresi linier sederhana memungkinkan peneliti untuk melihat kontribusi masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen serta melakukan prediksi berdasarkan data yang ada. Koefisien regresi yang dihasilkan dari analisis ini akan mencerminkan arah dan tingkat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

*Formula* atau rumus regresi sederhana:  $\hat{Y} = a + bX$

$\hat{Y}$  = variabel akibat atau kriterium yang akan diramalkan

a = bilangan konstan, menentukan harga pada permulaan

b = tingkat kemiringan garis linier

#### 1.7.7.4 Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

Uji ini bertujuan untuk mengukur proporsi atau persentase dari total variasi pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model regresi. Dengan kata lain, uji ini menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menerangkan perubahan yang terjadi pada variabel terikat. (Sinambela & Sinambela, 2020)

Berikut rumus ujinya:

$$R^2 = 1 - (\Sigma(y - \hat{y})^2 / \Sigma(y - \bar{y})^2)$$

Keterangan:

- 1)  $R^2$  : Koefisien Determinasi
- 2)  $y$  : Nilai aktual
- 3)  $\hat{y}$  : Nilai prediksi
- 4)  $\bar{y}$  : Rata-rata nilai aktual
- 5)  $n$  : Jumlah data
- 6)  $k$  : Jumlah variabel independen

#### 1.7.7.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilaksanakan untuk menguji kebenaran asumsi atau dugaan yang diajukan peneliti terkait hubungan atau pengaruh di antara variabel-variabel dalam penelitian. Uji ini mencakup pengujian hipotesis nol ( $H_0$ ), yang mengklaim tidak terdapat hubungan atau pengaruh, dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ), yang menegaskan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis akan dilaksanakan dengan metode statistik uji T yang dikenal sebagai uji

parsial, yaitu untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara terpisah (parsial) terhadap variabel terikatnya. Apabila nilai signifikansi lebih rendah dari  $\alpha$ , maka hipotesis nol ditolak, sedangkan hipotesis alternatif diterima.

