

## ABSTRAK

**Zalfa Syaikhah:** Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Calon Jemaah Haji Untuk Bergabung Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan keagamaan berskala besar yang menuntut kesiapan fisik, mental, serta pemahaman keagamaan, terutama bagi calon jemaah lanjut usia. Dalam konteks ini, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memiliki peran penting dalam membekali calon jemaah agar dapat menjalankan ibadah dengan baik. KBIHU Sutaatmadja di Kabupaten Subang dikenal karena kualitas layanannya, namun tetap menghadapi tantangan dalam mempertahankan jumlah jemaah di tengah persaingan yang meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan calon jemaah haji untuk bergabung dengan KBIHU Sutaatmadja. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, penelitian ini melibatkan 79 responden dari total 386 jemaah. Instrumen yang digunakan berupa angket yang dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, dan uji asumsi klasik.

Landasan teori yang digunakan mengacu pada konsep kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), serta konsep keputusan konsumen berdasarkan harapan, niat untuk kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan calon jemaah untuk bergabung. Dimensi pelayanan yang paling menonjol adalah empati dan keandalan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 65,6% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi besar terhadap keputusan calon jemaah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan jemaah memutuskan untuk bergabung. Oleh karena itu kualitas layanan yang diberikan oleh KBIHU Sutaatmadja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan calon jemaah haji. Oleh karena itu, peningkatan standar pelayanan harus menjadi prioritas strategis dalam mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan calon jemaah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah, KBIHU, Haji