

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu bentuk ritual keagamaan tahunan yang memiliki dimensi spiritual dan fisikal yang sangat mendalam, sehingga pelaksanaannya menuntut kesiapan yang komprehensif dari para calon jemaah. Seperti warisan dari Nabi Ibrahim, ibadah ini mencakup berbagai aspek, seperti pengetahuan, waktu, biaya, kesiapan fisik dan kesehatan (baik jasmani maupun rohani), keamanan, serta transportasi. Diketahui bahwa ibadah haji adalah kegiatan tahunan yang diperuntukkan bagi mereka yang memenuhi syarat untuk menjalankannya. (Susanti et al., 2021). Pada hakikatnya para calon jemaah berniat untuk menjalankan kewajiban agama, setiap muslim berusaha menjalankan ibadah haji dengan sebaik-baiknya, sehingga diperlukan bimbingan yang intensif, terutama bagi jemaah lanjut usia.

Kesempurnaan dalam menjalankan ibadah haji menjadi harapan setiap umat Islam, meskipun pada kenyataannya mencapainya bukanlah hal yang mudah. Hasil observasi di lapangan mengindikasikan adanya disparitas dalam tingkat pemahaman dan pengetahuan di kalangan jemaah selama pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, sejumlah calon jemaah haji menunjukkan gejala kecemasan terhadap berbagai potensi permasalahan yang mungkin mereka hadapi selama berada di tanah suci. Kekhawatiran tersebut mencakup ketakutan akan tersesat di tengah

keramaian, keterbatasan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Arab, hingga rasa khawatir akan terpisah dari rombongan.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 menetapkan bahwa kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab negara yang harus diemban oleh pemerintah (Pasal 8 Ayat 2). Berdasarkan ketentuan tersebut, Pemerintah memegang tanggung jawab konstitusional dalam memastikan terselenggaranya pembinaan, pelayanan, dan perlindungan secara optimal bagi jemaah haji. Tanggung jawab ini diwujudkan melalui penyediaan berbagai sarana dan prasarana yang memadai, pemberian kemudahan administratif, serta jaminan atas aspek keamanan dan kenyamanan selama proses pelaksanaan ibadah. (Yusuf et al., 2017)

Pemerintah Indonesia juga mengatur aspek teknis penyelenggaraan ibadah haji melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2024. Regulasi ini menegaskan perlunya penyesuaian terhadap sejumlah ketentuan yang berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa dalam pelaksanaan ibadah haji reguler di Arab Saudi. Penyesuaian tersebut ditujukan untuk meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh dengan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas. Dalam regulasi ini, Penyediaan barang atau jasa dalam pelaksanaan ibadah haji reguler di Arab Saudi, yang selanjutnya disebut sebagai Penyediaan Barang atau Jasa, mencakup berbagai aspek layanan yang diperuntukkan bagi kelancaran penyelenggaraan ibadah. (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2024)

Penetapan total besaran biaya dan struktur pembiayaannya dilakukan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 6 Tahun 2024, yang menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan kebijakan pembiayaan haji secara nasional. Nilai manfaat dalam kebijakan ini bersumber dari setoran Biph bagi jemaah haji reguler. Sebagai penyelenggara ibadah haji, pemerintah bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji. Pelaksanaan ibadah haji tidak semata-mata merupakan tanggung jawab pada tataran nasional, tetapi juga memiliki dampak terhadap citra positif serta turut merepresentasikan citra dan martabat bangsa Indonesia di kancah internasional, khususnya di wilayah Kerajaan Arab Saudi. Hal ini menjadi krusial mengingat penyelenggaraan ibadah haji berlangsung secara masif, melibatkan jumlah peserta yang sangat besar, dan dilakukan dalam rentang waktu yang relatif singkat (Vitasari, 2018). Dengan demikian, pelaksanaan ibadah haji merupakan wujud ritual keagamaan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan memerlukan kepemimpinan yang kompeten dalam mengelola berbagai kebutuhan terkait. Hal ini mencakup penyediaan layanan yang optimal bagi calon jemaah haji guna memastikan kelancaran serta kualitas pelaksanaan ibadah haji.

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam dunia bisnis, termasuk di berbagai sektor industri. Banyak perusahaan mengalami kebangkrutan akibat kegagalan dalam memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Bagi konsumen, kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama dalam mengambil keputusan pembelian di masa mendatang, karena layanan yang diberikan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Aspek

ini sering kali kurang mendapatkan perhatian dari perusahaan, kondisi tersebut dapat menimbulkan keraguan di kalangan konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan produk yang ditawarkan, serta berisiko menimbulkan ketidakpuasan setelah proses pembelian atau pemanfaatan layanan dilakukan. Ketidakpastian ini tidak hanya memengaruhi persepsi terhadap kualitas produk atau jasa, tetapi juga berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan konsumen secara keseluruhan terhadap merek atau penyedia layanan tersebut. (Surti & Anggraeni, 2020).

Pelayanan yang optimal akan meningkatkan kepuasan jemaah haji, yang pada gilirannya membangun loyalitas terhadap biro perjalanan ibadah haji terkait. Jika kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi jemaah, maka pelayanan tersebut akan dipersepsikan sebagai baik atau sangat baik. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima tidak memenuhi harapan jemaah, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan akan menjadi negatif. Kualitas pelayanan merupakan bentuk komitmen organisasi dalam menjawab kebutuhan serta preferensi konsumen melalui penyampaian layanan yang tepat sasaran dan sesuai dengan harapan pengguna jasa. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan seberapa baik suatu layanan diberikan, tetapi juga menunjukkan sejauh mana keunggulan tersebut mampu dipertahankan dan dikendalikan secara konsisten (Budiarno et al., 2022). Dengan demikian, peningkatan standar pelayanan menjadi aspek krusial yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan jemaah haji. Upaya ini dapat diwujudkan melalui penyediaan layanan yang optimal, sehingga tujuan pelaksanaan ibadah haji dapat tercapai dengan sukses serta memenuhi target yang telah ditetapkan.

Kepuasan terhadap layanan haji dapat dipahami sebagai hasil konstruksi persepsi jemaah yang terbentuk melalui proses evaluatif, yakni dengan membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman aktual yang mereka alami selama proses ibadah. Dalam hal ini, kepuasan mencerminkan respons subjektif jemaah atas kesesuaian antara ekspektasi awal dengan kualitas layanan yang mereka terima. Dengan kata lain, kepuasan merupakan bentuk penilaian terhadap kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan jemaah secara menyeluruh. Derajat kepuasan ini berperan sebagai indikator penting dalam mengukur efektivitas implementasi penyelenggaraan ibadah haji, sekaligus menjadi landasan dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang, baik dari aspek teknis maupun non- teknis. Pemenuhan harapan ini menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan; jika harapan jemaah tercapai, maka layanan dianggap memuaskan, sedangkan jika tidak terpenuhi, maka layanan dinilai kurang optimal. (Jaya, 2013).

KBIHU Sutaatmadja adalah salah satu lembaga bimbingan ibadah haji yang secara konsisten menyelenggarakan program manasik bagi calon jemaah. Program ini dirancang untuk membekali peserta dengan pemahaman yang menyeluruh dan terstruktur mengenai prosedur pelaksanaan ibadah haji, sehingga jemaah dapat menjalankannya dengan baik dan sesuai dengan tuntunan agama. Program ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari persiapan sebelum keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Di samping itu, KBIHU Sutaatmadja berkomitmen untuk menjaga kemabruran haji, untuk memastikan Jemaah tetap

menjalankan nilai-nilai ibadah setelah Kembali ke tanah air. KBIHU Sutaatmadja memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari kelompok bimbingan ibadah haji lainnya. Salah satu perbedaannya adalah penyelenggaraan wisuda jemaah haji setelah kepulangan dari Arab Saudi, yang mencakup penyerahan medali dan sertifikat sebagai simbol keberhasilan dalam menunaikan ibadah haji. Tradisi ini bertujuan untuk memberikan pengalaman berharga bagi jemaah serta memperkuat makna spiritual perjalanan mereka. Selain itu, KBIHU Sutaatmadja juga dikenal karena pelayanan terbaiknya, terutama dalam memberikan bimbingan kepada lansia yang membutuhkan perhatian khusus selama ibadah haji. Dengan pendekatan yang berorientasi pada kepuasan jemaah, KBIHU Sutaatmadja berupaya memastikan bahwa setiap jemaah mendapatkan pengalaman ibadah yang nyaman dan bermakna.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Sutaatmadja telah menghasilkan umpan balik positif, yang tercermin dalam peningkatan jumlah jemaah haji setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang diterapkan mampu memenuhi ekspektasi serta meningkatkan kepercayaan calon jemaah terhadap KBIHU, adapun data jemaah haji yang dibimbing dalam kurun waktu empat tahun dan terjadinya perkembangan peserta jemaah haji setiap tahunnya yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Jemaah di KBIH Sutaatmadja**

TAHUN	JUMLAH JEMAAH
2022	62
2023	69
2024	151
2025	104

Sumber: Observasi di KBIH Sutaatmadja

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 1.1, terdapat penurunan jumlah jemaah haji pada rentang tahun 2024 hingga 2025. Penurunan tersebut secara khusus terlihat pada jumlah jemaah yang terdaftar di KBIHU Sutaatmadja pada tahun 2025. Pada tahun 2025 mengalami penurunan dikarenakan data KBIHU tahun 2025 di Kabupaten Subang terdapat 16 KBIHU yang terdaftar di Kementerian Agama Kabupaten Subang dari jumlah tersebut dibagi ke 16 KBIHU di Kabupaten Subang. (Penyelengaran Haji dan Umrah, 2021)

Dengan demikian, berbagai dimensi kualitas pelayanan dapat diidentifikasi sebagai faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan jemaah haji yang terdaftar melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Sutaatmadja di Kabupaten Subang menjadi fokus utama dalam observasi awal yang dilakukan. Berdasarkan temuan empiris yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut, peneliti terdorong untuk melaksanakan studi lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas**

**Layanan Terhadap Keputusan Calon Jemaah Haji Untuk Bergabung Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Kasus di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang)”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti mengemukakan isu sentral yang menjadi titik perhatian utama dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hal tersebut, fokus permasalahan akan dianalisis secara mendalam dan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan- pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang?
- 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan kepada jemaah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Sutaatmadja Kabupaten Subang.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah Sutaatmadja Kabupaten Subang.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Sutaatmadja Kabupaten Subang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Secara Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperkaya khasanah keilmuan, khususnya dalam pengembangan kajian yang bersifat informatif dan aplikatif. Secara khusus, temuan-temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi pembaca, terutama kalangan mahasiswa yang menekuni studi di bidang Manajemen Haji dan Umrah. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi tambahan bagi berbagai pihak, baik akademisi, praktisi, maupun pemangku kebijakan, dalam mendukung pengembangan teori maupun praktik di sektor penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

### **1.4.2 Secara Praktis**

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi strategis bagi pihak KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang dalam merumuskan upaya peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan calon jemaah haji pada periode penyelenggaraan berikutnya.

## **1.5 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan representasi konseptual yang menggambarkan hubungan logis antara landasan teori dengan sejumlah variabel atau faktor yang telah diidentifikasi sebagai inti permasalahan dalam suatu penelitian. Model ini

berfungsi sebagai dasar sistematis untuk menganalisis fenomena yang diteliti dan membantu peneliti merumuskan hipotesis serta menentukan metode yang tepat untuk menguji hubungan antara variabel. Kerangka teori yang dirancang secara sistematis berfungsi untuk menjelaskan hubungan teoretis antara variabel-variabel utama dalam suatu penelitian.

Dengan pendekatan yang terstruktur, kerangka ini memberikan dasar konseptual yang kuat dalam menganalisis keterkaitan antar variabel serta membangun landasan ilmiah yang dapat diuji secara empiris. Model kerangka berpikir yang dimaksud dapat digambarkan secara visual melalui ilustrasi berikut, yang merepresentasikan keterkaitan antara konsep-konsep utama dalam penelitian ini:



Gambar 1.1 Kerangka berpikir

Sumber: (Fajar Dyah Dwi Yuliasuti, 2020)

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan calon jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Kasus KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang)”. Dengan kerangka berpikir ini, peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi terhadap tingkat kepuasan jemaah haji. Semakin baik dan optimal layanan yang diberikan kepada jemaah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan dalam menjalankan rangkaian ibadah haji. Kepuasan tersebut merupakan refleksi dari terpenuhinya

harapan jemaah atas kualitas pelayanan yang diterima selama proses ibadah berlangsung.

### 1.5.1 Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini, Hamdani (dalam *Manajemen Pemasaran Jasa*) menjelaskan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai derajat pencapaian terhadap karakteristik tertentu yang secara langsung berkaitan dengan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. (Hamdani, 2006)

Berdasarkan pemikiran Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Christopher, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam model SERVQUAL (Service Quality) digunakan sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan. (Christoper, 2010)

#### 1) Bukti fisik (*tangibles*):

Eksistensi perusahaan di dunia luar tercermin melalui keandalan fasilitas dan infrastruktur fisik, serta kondisi lingkungan yang mendukungnya. Elemen ini menjadi representasi nyata dari kualitas layanan oleh institusi atau individu penyedia jasa.

#### 2) Keandalan (*reliability*)

Potensi organisasi dalam menyampaikan layanan sesuai perjanjian, mencerminkan keandalan dan keakuratannya dalam memenuhi harapan pelanggan. Aspek ini menjadi indikator utama dalam menilai kredibilitas dan integritas penyedia layanan.

### 3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Perusahaan menyadari secara mendalam pentingnya kualitas layanan dalam aspek daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Setiap individu yang menerima layanan memerlukan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai proses pelayanan yang diberikan.

### 4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan terhadap mutu pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada performa atau kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kinerja yang andal, mandiri, dan profesional menjadi indikator utama dalam membangun kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan atas layanan yang diterima.

### 5) Empati (*empathy*)

Empati dalam konteks pelayanan mencerminkan perhatian yang tulus, keseriusan, sikap simpatik, serta pemahaman mendalam dari seluruh pihak yang terlibat dalam proses pelayanan.

## 1.5.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler & Armstrong, 2008) dalam buku yang berjudul *prinsip-prinsip pemasaran* menjelaskan bahwa Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pada dasarnya merupakan hasil dari proses perbandingan antara persepsi kinerja suatu produk dan harapan awal yang dimiliki oleh konsumen. Tingkat kepuasan yang dirasakan akan sangat ditentukan oleh sejauh mana produk mampu menjawab atau melampaui ekspektasi tersebut.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- 2) Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.



**Tabel 1.2**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel/ Dimensi	Indikator	Alat ukur
Kualitas Pelayanan (variabel X)	Bukti langsung ( <i>Tangible</i> )	1. Perlengkapan sarana dan prasana 2. Peralatan personil 3. Kondisi fasilitas	Skala Likert
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Menyediakan pelayanan terpercaya 2. Keakuratan informasi 3. Pelayanan dijanjikan tepat waktu	Skala Likert
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1. Kesanggupan membantu calon jemaah	Skala Likert

		2. Menyediakan pelayanan yang tanggap terhadap Keinginan calon jemaah.	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Kesopanan dan sifat dipercaya dimiliki para staff 2. Pemahaman terhadap kebutuhan calon jemaah haji.	Skala Likert
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	1. Memberikan perhatian terhadap calon jemaah 2. Memberikan layanan yang bersifat personal kepada pelanggan serta memastikan aksesibilitas yang tinggi dalam komunikasi menjadi aspek krusial dalam membangun kualitas pelayanan.	Skala Likert

Keputusan Calon Jemaah Haji (Variabel Y)	Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan dinilai memadai apabila sesuai, bahkan lebih baik, dari ekspektasi yang telah ditetapkan oleh pelanggan</li> <li>2. Fasilitas pendukung yang disediakan mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal.</li> </ol>	Skala Likert
	Minat Berkunjung kembali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keinginan pelanggan untuk kembali melakukan kunjungan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang mereka alami terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan.</li> <li>2. Ketertarikan untuk Melakukan kunjungan ulang didorong oleh persepsi positif terhadap ketersediaan fasilitas pendukung yang dinilai memadai.</li> </ol>	Skala Likert

	Kesediaan Merekomendasi	<p>1. Kecenderungan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau kerabat muncul sebagai respons atas pengalaman positif terhadap layanan yang diberikan</p> <p>2. Tindakan merekomendasikan produk kepada teman atau kerabat dipengaruhi oleh sejauh mana ketersediaan Fasilitas pendukung yang melengkapi produk tersebut.</p>	Skala Likert
--	-------------------------	--	--------------

## 1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara yang didasarkan pada asumsi logis mengenai karakteristik populasi yang diteliti. Sebagai bagian dari metode ilmiah, hipotesis berfungsi sebagai dasar dalam pengujian empiris guna memperoleh kesimpulan yang valid dan dapat diuji kebenarannya. Dalam konteks statistik, hipotesis merujuk pada suatu pernyataan mengenai parameter populasi, di mana parameter tersebut merepresentasikan variabel tertentu dalam populasi dan diestimasi melalui data yang diperoleh dari sampel. (Heryana, 2020).

- 1) Ha : Kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji yang terdaftar di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.  
Ho : Kualitas pelayanan yang tidak memiliki dampak positif maupun signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.
- 2) Ha : Tingkat kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.  
Ho : Tingkat kepuasan yang tidak memiliki pengaruh positif maupun signifikan terhadap kepuasan jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.
- 3) Ha : Pengaruh Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.  
Ho : Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang tidak

memiliki pengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.

## **1.7 Langkah-langkah Penelitian**

### **1.7.1 Penentuan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Sutaatmadja yang beralamat di Jl. Otto Iskandardinata No.76, Kelurahan Karanganyar, Kecamatan Subang, Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangannya yang memiliki relevansi tinggi dengan fokus kajian, khususnya terkait dengan aspek kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan jemaah haji yang menjadi objek penelitian.

### **1.7.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma postpositivisme. Menurut Kriyantono (2014), paradigma ini bertujuan untuk mencari pola-pola dan aturan universal dalam upaya realitas dengan pengukuran objektif, dengan tujuan untuk eksplanasi, prediksi, dan kontrol realitas. Ada pula pendapat (Sugiyono, 1967) bahwa Paradigma filsafat postpositivisme memandang realitas atau fenomena sebagai entitas yang dapat diukur secara sistematis. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini diarahkan untuk menjawab rumusan masalah melalui penerapan metode analisis yang didasarkan pada data empiris serta pengukuran yang bersifat objektif dan sistematis.

Dalam kerangka penelitian ini, terdapat satu variabel independen (variabel X) yang terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu sikap, norma subjektif, dan

persepsi kontrol perilaku. Sementara itu, variabel dependen (variabel Y) yang menjadi fokus utama pengukuran adalah tingkat kepuasan, yang diharapkan dapat dijelaskan melalui pengaruh dari ketiga dimensi tersebut. Variabel-variabel tersebut akan diuji dan dianalisis guna memperoleh hasil yang dapat digeneralisasi dalam bentuk data kuantitatif, sehingga memberikan pemahaman yang lebih objektif terhadap hubungan antara faktor-faktor yang diteliti.

Penelitian ini berlandaskan paradigma *postpositivisme* dan menggunakan pendekatan kuantitatif dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang instrumen mindfulness skills dengan tingkat validitas tinggi, sehingga dapat diterapkan secara efektif dalam pengembangan program Manajemen Haji dan Umrah di perguruan tinggi. Metode pengumpulan data yang digunakan mengikuti pendekatan kuantitatif, dengan teknik survei dan uji statistik untuk menganalisis konstruk mindfulness, tanpa menggunakan metode wawancara.

### **1.7.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini dikategorikan sebagai survei lapangan yang menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data secara sistematis. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data menggunakan instrumen yang telah terstandarisasi, sehingga hasil penelitian dapat diolah secara objektif dan menghasilkan kesimpulan yang valid. Data yang diperoleh dianalisis dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan teknik statistik untuk melakukan verifikasi terhadap hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Proses analisis dapat memungkinkan peneliti memperoleh hasil yang objektif dan sistematis, sehingga dapat diinterpretasikan secara akurat dalam konteks penelitian. (Sowatillah, et al., 2024)

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

##### 1) Jenis Data

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, mengingat data yang dikumpulkan berbentuk numerik. Informasi tersebut kemudian dianalisis secara sistematis melalui prosedur analisis statistik untuk menghasilkan temuan yang objektif dan dapat diukur secara akurat.

##### 2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merujuk pada seluruh bentuk informasi yang digunakan untuk mendukung proses analisis dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan asal perolehannya, data secara umum diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder.

##### **a) Sumber Data Primer**

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari responden tanpa melalui perantara, sehingga mencerminkan kondisi empiris yang aktual di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, data primer mencakup berbagai indikator yang berkaitan dengan persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama proses pelaksanaan ibadah haji. Data tersebut dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner

yang telah disusun oleh peneliti, serta didukung oleh teknik observasi dan dokumentasi yang dilakukan bersama pihak KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.

#### **b) Sumber Data Sekunder**

Data sekunder merupakan informasi yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, melainkan diperoleh dari hasil pengumpulan data sebelumnya oleh lembaga atau individu lain. Data jenis ini umumnya mudah diakses. Penelitian ini memanfaatkan jenis data sekunder yang digunakan meliputi dari literatur, karya tulis ilmiah, jurnal akademik, serta situs web yang relevan. Data sekunder tersebut berfungsi sebagai dasar analisis dalam mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan calon jemaah haji yang mendaftar di KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.

### **1.7.5 Populasi dan Sampel**

#### **1) Populasi**

Populasi merupakan sekumpulan elemen yang memiliki cir-ciri khusus dan menjadi sasaran utama dalam suatu kegiatan penelitian. Populasi dalam konteks penelitian diartikan sebagai himpunan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus kajian, di mana hasil analisis terhadapnya dapat digeneralisasikan. Populasi tidak terbatas pada individu manusia, melainkan juga dapat mencakup benda, peristiwa, dokumen, atau fenomena lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian. Lebih dari sekadar jumlah, populasi mencerminkan atribut atau sifat yang

melekat pada elemen-elemen tersebut, sehingga pemahamannya tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga kualitatif sesuai dengan parameter yang ditetapkan oleh peneliti. (Vitasari, 2018)

Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja selama periode 2022-2025, dengan total 386 jemaah. Seiring dengan peningkatan jumlah jemaah setiap tahunnya, populasi tersebut dapat dijadikan sebagai objek penelitian untuk mengidentifikasi tren serta faktor yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan jemaah haji. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh temuan yang lebih komprehensif dan representatif terhadap kondisi yang sedang diteliti.

## **2) Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih secara selektif melalui pendekatan atau teknik tertentu, dengan asumsi bahwa sampel tersebut mampu merepresentasikan karakteristik keseluruhan populasi yang menjadi objek penelitian. Pemilihan sampel yang tepat memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang valid dan reliabel tanpa harus melibatkan seluruh anggota populasi. Dalam penelitian ini, teknik sampling digunakan sebagai strategi dalam proses pengumpulan data guna mengoptimalkan penggunaan sumber daya, termasuk aspek biaya, tenaga, dan waktu, karena data dikumpulkan hanya dari sebagian populasi yang telah ditentukan.

Menurut (Vitasari, 2018) Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak dari populasi yang telah ditetapkan sebelumnya,

dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih, sehingga dapat meningkatkan representativitas data yang diperoleh. Jika jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 individu, maka seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. guna memastikan representasi yang akurat dalam analisis yang dilakukan. Namun, apabila ukuran populasi relatif besar, maka sampel ditentukan dengan proporsi 10–15%, 20–25%, atau lebih, sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik penelitian yang dilakukan. Sebagai bagian dari penelitian ini, peneliti menetapkan sebanyak 79 responden dari total 386 jemaah haji sebagai sampel penelitian, Sebanyak 79 responden dipilih berdasarkan variabel demografis yang mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta tingkat pendapatan. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada total populasi sebanyak 386 jemaah haji memahami rumus Slovin, yaitu:

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

n: Jumlah sampel yang dicari

N: Jumlah Populasi

d: Tingkat Ketelitian =0,1

$$\begin{aligned} & \frac{386}{386(0,1)^2 + 1} \\ & = \frac{386}{4,86} \end{aligned}$$

=79,42 dibulatkan menjadi 79

Mengacu pada output perhitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel

dalam penelitian ini ditetapkan sejumlah 79 jemaah.

## **1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Setelah mengidentifikasi jenis serta sumber data yang relevan dalam penelitian ini, tahapan selanjutnya adalah menentukan metode yang akan diterapkan dalam proses pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dapat diuraikan sebagai berikut:

### **1.8.1 Koesioner (Angket)**

Kuesioner dalam penelitian ini disusun untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU dan tingkat kepuasan mereka. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mencakup dimensi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), serta indikator kepuasan jemaah. Metode kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara merancang dan menyampaikan sejumlah pertanyaan yang tersusun secara sistematis kepada responden, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang relevan sesuai kebutuhan penelitian, dengan tujuan memperoleh jawaban berdasarkan pengalaman dan persepsi pribadi mereka. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarakan melalui formulir digital (Google Form) bagi jemaah KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang. Penyebaran kuesioner ini diharapkan dapat menghasilkan data berupa tanggapan dari para jemaah haji terkait tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan yang disediakan oleh KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang merefleksikan sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka terima selama proses bimbingan ibadah haji.

### **1.8.2 Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data diterapkan melalui observasi dan proses mencatat data terhadap informasi yang tersedia mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi dimanfaatkan sebagai salah satu metode pengumpulan data guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan KBIHU Sutaatmadja. Data yang dihimpun melalui pendekatan ini mencakup aspek historis lembaga, struktur organisasi, visi dan misi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta berbagai dokumen pendukung lainnya yang dianggap relevan dengan fokus dan tujuan kajian. Penggunaan teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang valid dan terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat mendukung proses analisis secara menyeluruh dan memperkuat keabsahan temuan penelitian.

## **1.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

### **1.9.1 Uji Validitas**

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan pendekatan statistik korelasi Pearson, yang membandingkan skor tiap butir dengan skor total dari keseluruhan item. Analisis ini mencakup seluruh butir dalam kuesioner, dengan validitas ditentukan berdasarkan perbandingan nilai korelasi terhadap kriteria yang telah ditetapkan. Nilai dibandingkan dengan pada taraf signifikansi = 5% atau 0,05. jika nilai  $r$ , maka elemen dinyatakan valid, sedangkan jika  $r < r_{table}$ , Item yang tidak memenuhi nilai ambang korelasi yang telah ditentukan dianggap tidak valid dan, oleh karena itu, tidak layak untuk dilibatkan dalam proses pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono, interpretasi terhadap koefisien korelasi

menunjukkan bahwa suatu butir instrumen dikategorikan valid apabila memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan total skor, karena hal tersebut mencerminkan konsistensi butir dalam mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat. (Sugiyono, 1967)

### **1.9.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan prosedur sistematis yang bertujuan untuk dengan maksud menilai tingkat keandalan suatu instrumen pengukuran dalam menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya. Sebuah instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi apabila, dalam pengukuran terhadap fenomena yang sama, hasil yang diperoleh tetap stabil. Secara umum, keandalan suatu alat ukur dikatakan baik apabila nilai koefisien alpha sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam analisis statistik (Cronbach's Alpha) melebihi 0,70.

(Yuliasuti, 2020)

### **1.10 Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dilakukan setelah semua data responden berhasil dikumpulkan. Prosedur yang dilaksanakan meliputi pengelompokan data, pemberian kode, tabulasi, serta penyajian data secara ringkas dan mudah dipahami oleh pembaca. Sebelum melaksanakan analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik sebelumnya diterapkan sebagai tahap fundamental untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat kelayakan analisis dilakukan serangkaian uji asumsi klasik, persyaratan statistik yang diperlukan. Uji ini dilaksanakan setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. (Yuliasuti, 2020)

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berkontribusi terhadap

tingkat kepuasan pelanggan, digunakan skala Likert sebagai prosedur pengukuran. Skala ini dikembangkan untuk merepresentasikan suatu kontinum bipolar, Pendekatan ini memungkinkan para responden untuk menyampaikan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju terhadap sejumlah pernyataan yang dirancang berkaitan langsung dengan variabel atau objek yang sedang diteliti.

**Tabel 1.3**

**Skala Likert**

<b>Sangat tidak setuju</b>	<b>Tidak setuju</b>	<b>Cukup setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat setuju</b>
STS	TS	CS	S	SS
1	2	3	4	5

Penerapan skala likert dalam penelitian memungkinkan pengukuran derajat kepentingan dan derajat implementasi, dengan keunggulan utama berupa fleksibilitas dalam menghasilkan variabilitas skor untuk setiap item pertanyaan. Karakteristik ini menjadikan skala Likert sebagai metode yang efektif dalam memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara sistematis. Hal ini memungkinkan responden, dalam hal ini jemaah haji, untuk lebih leluasa mengekspresikan tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima, sehingga menghasilkan data yang relatif dekat dengan kondisi sebenarnya. Skala lima kategori (1–5) dinilai lebih mampu menggambarkan variasi data dibandingkan dengan skala dikotomis seperti ‘ya’ atau ‘tidak’.

Data diperoleh melalui kuesioner dianalisis secara sistematis dan disajikan

dalam tabel analisis, dengan fokus pada variabel kualitas pelayanan. Hasil analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya jemaah haji di KBIHU Sutaatmadja. Setelah perhitungan terhadap data kuesioner dilakukan, data kuantitatif yang diperoleh dianalisis secara sistematis guna memahami keterkaitan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jemaah haji. Untuk mengolah variabel yang diperoleh melalui kuesioner, digunakan pengujian analisis regresi sederhana guna memperoleh hasil yang lebih akurat dan terstruktur.

### **1.11 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan tahapan krusial dalam analisis regresi yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan dasar statistika, serta memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi kriteria statistik yang diperlukan. Proses ini dilakukan guna mendeteksi potensi penyimpangan terhadap asumsi dasar statistik, sehingga hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan secara akurat dan dapat diandalkan. (Sulaiman, 2014) Adapun beberapa pengujian asumsi klasik yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

#### **1.11.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki pola distribusi yang menyerupai distribusi normal. Distribusi normal ditandai oleh bentuk kurva yang simetris, di mana frekuensi nilai-nilai pengukuran tersebar merata di sekitar nilai rata-rata tanpa menunjukkan kecenderungan kemiringan (*skewness*) ke arah tertentu, baik

ke kiri (negatif) maupun ke kanan (positif). Sebagaimana dibuktikan melalui empiris dari para ahli statistika, data dengan jumlah observasi melebihi 30 umumnya diasumsikan memiliki distribusi normal, sehingga sering dikategorikan sebagai sampel besar dalam analisis statistik. Asumsi ini digunakan untuk memastikan validitas model yang diterapkan dalam penelitian kuantitatif.

### 1.11.2 Uji Homogenitas

Uji homogenitas merupakan pendekatan statistik yang digunakan untuk mengevaluasi kesamaan varians di antara beberapa populasi. Dalam *analysis of variance* (ANOVA), asumsi dasar yang diterapkan adalah bahwa varians antar populasi bersifat seragam, sehingga memungkinkan interpretasi hasil yang lebih akurat dalam pengujian hipotesis. Landasan dalam menentukan keputusan pada uji homogenitas ditetapkan berdasarkan nilai signifikansi.

- 1) Jika diperoleh nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka varians antar kelompok populasi dapat dianggap homogen karena menunjukkan kesamaan dalam tingkat variabilitasnya.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka varians kelompok tidak dapat dianggap sama, yang berarti terdapat ketidak homogenan dalam distribusi data antar kelompok. (Nuraddina, 2016)

### 1.11.3 Uji Auto Korelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan sistematis antara nilai residual (kesalahan pengganggu) pada suatu periode tertentu (t) dengan nilai residual pada periode sebelumnya dalam model

regresi linier. Keberadaan autokorelasi mengindikasikan bahwa nilai-nilai kesalahan tidak bersifat acak, melainkan saling berkaitan dari waktu ke waktu, yang umumnya terjadi dalam data runtut waktu (*time series*) di mana observasi dilakukan secara berurutan. Fenomena ini dapat menyebabkan bias dalam estimasi parameter, menurunkan efisiensi model, serta menghasilkan simpulan statistik yang menyesatkan. Oleh karena itu, sebuah model regresi dinilai memenuhi kriteria kualitas yang baik apabila bebas dari masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi autokorelasi, metode yang sering digunakan meliputi uji Durbin-Watson, Breusch-Godfrey test, atau analisis terhadap pola residual. Dengan memastikan bahwa residual tidak saling berkorelasi, peneliti dapat menjamin bahwa model regresi menghasilkan estimasi yang tidak hanya akurat tetapi juga dapat diandalkan dalam proses prediksi dan inferensi.

Autokorelasi dideteksi menggunakan uji Durbin-Watson (DW test), yang berfungsi untuk mengevaluasi adanya hubungan antara residual pada suatu periode dengan residual pada periode sebelumnya. Uji ini bertujuan untuk menilai validitas model regresi dalam konteks analisis statistik. Menurut (Gozali, 2018) Uji Durbin-Watson merupakan prosedur statistik yang digunakan secara khusus untuk mendeteksi adanya autokorelasi tingkat pertama dalam model regresi linier, yaitu keterkaitan antara nilai residual pada suatu observasi dengan nilai residual dari observasi sebelumnya. Agar pengujian ini dapat diterapkan secara tepat, model regresi yang dianalisis harus mengandung konstanta (intersep) dan tidak melibatkan variabel intermediat atau perantara di antara variabel bebas. Proses identifikasi autokorelasi dilakukan dengan

membandingkan nilai statistik Durbin- Watson yang diperoleh dari hasil estimasi model dengan batas-batas kritis yang telah ditentukan berdasarkan distribusi teoretis dalam analisis statistik. Nilai Durbin-Watson yang mendekati angka 2 menunjukkan tidak adanya autokorelasi, sedangkan nilai yang jauh di bawah atau di atas angka tersebut mengindikasikan kemungkinan adanya autokorelasi positif atau negatif. (Nurfu'adah, 2022):

**Tabel 1.4**  
**Pengambilan Keputusan Autokorelasi**

Hipotesis Nol	Keputusan	Syarat
<b>Tidak ada autokorelasi positif</b>	<i>Reject</i>	$0 < d < dl$
<b>Tidak ada autokorelasi positif</b>	<i>No Decision</i>	$dl \leq d \leq du$
<b>Tidak ada korelasi negatif</b>	<i>Reject</i>	$4 - dl < d < 4$
<b>Tidak ada korelasi negatif</b>	<i>No Decision</i>	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
<b>Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif</b>	<i>Don't Reject</i>	$du < d < 4 - du$

#### 1.11.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen memiliki hubungan linier yang sangat kuat atau hampir sempurna, yang dapat mengganggu validitas dan akurasi estimasi parameter serta memengaruhi interpretasi hasil penelitian. (Martha et al., 2024)

Jika variabel-variabel independen dalam suatu model saling berkorelasi, maka kondisi tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut tidak bersifat ortogonal. Variabel dikatakan ortogonal apabila tidak memiliki hubungan korelasi, atau memiliki nilai korelasi nol, terhadap variabel bebas lainnya, sehingga tidak terdapat hubungan linier antara variabel bebas. Pedoman untuk memastikan bahwa suatu model regresi bebas dari multikolinieritas adalah: (Martha et al., 2024)

- 1) Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan dari estimasi model regresi empiris merepresentasikan sejauh mana variabel-variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen
- 2) Analisis simetris terhadap korelasi antar variabel independen merupakan langkah penting dalam proses evaluasi model regresi, khususnya untuk menilai ada tidaknya hubungan linier yang kuat di antara variabel-variabel bebas yang digunakan. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mendeteksi potensi masalah multikolinieritas, yaitu kondisi di mana dua atau lebih variabel independen memiliki korelasi yang sangat tinggi satu sama lain. Apabila hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai korelasi antar variabel bebas mencapai atau melebihi angka 0,90, maka hal tersebut dapat menjadi indikasi kuat adanya multikolinieritas dalam model.
- 3) Nilai tolerance yang rendah berkorelasi langsung dengan nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang tinggi, karena hubungan matematis  $VIF = 1 / \text{Tolerance}$ . Dalam model regresi, multikolinieritas dapat dideteksi jika nilai  $\text{Tolerance} < 0,10$  atau nilai  $VIF > 10$ , yang mengindikasikan adanya

hubungan linear yang kuat antar variabel independen. (Martha et al., 2024)

### 1.12 Uji Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan metode analisis data berupa persamaan regresi linier sederhana, yang dirancang untuk mengidentifikasi dan menjelaskan hubungan fungsional maupun kausal antara satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memodelkan keterkaitan antara kedua variabel melalui suatu persamaan matematis yang terstruktur, di mana perubahan pada variabel independen diasumsikan memengaruhi variabel dependen secara linier. Model regresi sederhana ini tidak hanya berguna untuk menggambarkan arah dan kekuatan hubungan, tetapi juga untuk melakukan estimasi prediktif terhadap nilai variabel dependen berdasarkan perubahan nilai variabel bebas. Melalui interpretasi koefisien regresi yang diperoleh, peneliti dapat menilai signifikansi hubungan tersebut dan mengevaluasi sejauh mana variabel bebas berkontribusi terhadap variasi dalam variabel terikat. Dengan demikian, metode ini memberikan dasar analisis yang kuat dalam menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat kuantitatif dan terfokus. (Vitasari, 2018):

Keterangan:

$Y$  = Variabel dependen yang dianalisis adalah tingkat kepuasan jemaah KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang

$a$  = Konstanta ( nilai  $Y$  jika  $X=0$ )

$b$  = Koefisien regresi dalam suatu model regresi berfungsi sebagai parameter statistik yang merepresentasikan besarnya pengaruh atau perubahan yang terjadi

pada variabel dependen sebagai respons terhadap setiap satuan perubahan pada variabel independen.

X = Variabel independen atau kualitas pelayanan jemaah KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.

### 1.13 Uji Koefisien Korelasi

Dalam penelitian ini, uji koefisien korelasi digunakan untuk mengevaluasi keterkaitan antara kualitas layanan dan kepuasan jemaah haji, dengan tujuan untuk menentukan kekuatan serta arah keterkaitan antara kedua variabel. Setelah data diklasifikasikan, analisis korelasi dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih akurat mengenai pola hubungan yang terjadi.

Dalam regresi linier sederhana, perumusan masalah berfokus pada identifikasi hubungan yang signifikan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel bebas memiliki pengaruh yang dapat diukur secara statistik terhadap variabel terikat. Sebelum menentukan besarnya koefisien determinasi, langkah awal yang perlu dilakukan adalah menghitung koefisiennya terlebih dahulu dengan menggunakan rumus yang telah ditetapkan dalam analisis statistik, sebagai berikut: (Nuraddina, 2016)

Keterangan:

$r_{xy}$  = korelasi antara variabel X dengan variabel Y

X =  $(X_1 - \bar{X})$  deviasi nilai X terhadap rata-rata variabel X

Y =  $(Y_1 - \bar{Y})$  perbedaan antara nilai Y dan nilai rata-rata variabel Y Dalam rangka menilai apakah suatu nilai koefisien regresi dapat dikategorikan sebagai besar, sedang, atau kecil, peneliti dapat merujuk pada pedoman interpretasi kuantitatif

yang tercantum dalam tabel klasifikasi tertentu, sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Interpretasi terhadap Koefisien korelasi**

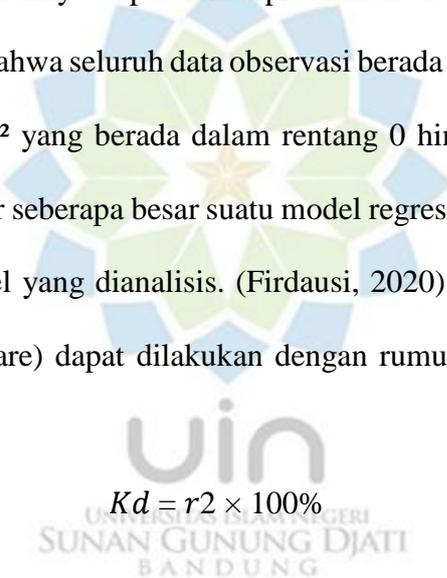
<b>Interval koefisien</b>	<b>Tingkat hubungan</b>
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

#### 1.14 Uji Koefisien Determinasi (Uji R Square)

Koefisien determinasi, atau yang dikenal dengan simbol  $R^2$ , merupakan salah satu ukuran statistik penting dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen

(X) mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (Y) dalam suatu model. (Harahap & Pohan, 2023). koefisien ini merepresentasikan proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat diterangkan melalui persamaan regresi yang dibangun dalam proses analisis data. Secara konseptual, nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1. Jika  $R^2$  bernilai 0, maka hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mampu menjelaskan sama sekali perubahan yang terjadi pada variabel dependen, sehingga seluruh variasi tersebut dianggap berasal dari faktor lain di luar model. Sebaliknya, nilai  $R^2$  sebesar 1 mengindikasikan bahwa seluruh variasi dalam

variabel dependen dapat dijelaskan sepenuhnya oleh variabel independen, yang berarti seluruh titik data observasi terletak tepat pada garis regresi. Dalam konteks ini, semakin tinggi nilai  $R^2$ , maka semakin baik pula kemampuan prediktif model, sehingga interpretasi terhadap hubungan antarvariabel dapat dilakukan dengan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Apabila  $R^2$  bernilai 0, maka variabel independen tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, nilai  $R^2$  sebesar 1 menunjukkan bahwa keseluruhan fluktuasi variabel dependen sepenuhnya dapat diinterpretasikan oleh variabel independen, yang mengindikasikan bahwa seluruh data observasi berada tepat pada garis regresi. Oleh karena itu, nilai  $R^2$  yang berada dalam rentang 0 hingga 1 menjadi ukuran penting dalam mengukur seberapa besar suatu model regresi mampu memaparkan informasi antara variabel yang dianalisis. (Firdausi, 2020). Perhitungan koefisien determinasi (Uji R Square) dapat dilakukan dengan rumus: (Ridwan & Sunarto, 2007)



$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai Koefisien Determinasi

$r^2$  = Nilai Koefisien Korelasi.

### 1.15 Uji T atau (Uji Parsial)

Uji t dipakai dalam rangka mengevaluasi keterkaitan antara setiap variabel independen dengan variabel dependen secara terpisah melalui pendekatan regresi. Jika atau nilai signifikansi uji, hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara individu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

perubahan pada variabel dependen. Temuan ini merefleksikan bahwa hubungan antara kedua variabel dalam model regresi memiliki tingkat signifikansi yang cukup kuat untuk digunakan dalam analisis statistik. (Harahap & Pohan, 2023)

Adapun ketentuan dalam uji t adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi ( $t \text{ sig} < 0,05$ ), maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai signifikansi ( $t \text{ sig} > 0,05$ ), maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

