

ABSTRAK

Syifa Fauziah: “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025”.

Latar belakang penelitian ini yaitu masih ditemukan keluhan jemaah terkait beberapa fasilitas yang diberikan UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi dirasa kurang memuaskan, sehingga masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jemaah. Sedangkan kepuasan jemaah terjadi ketika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Dengan adanya fasilitas yang baik dapat menciptakan kepuasan terhadap jemaah haji. Karena fasilitas yang ada merupakan faktor penting dalam mendukung berbagai kegiatan di asrama haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan teori fasilitas menurut Sumayang (2003) yang mencakup 3 indikator fasilitas yaitu, kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan; Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan; dan, Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan. Adapun teori kepuasan pelanggan merujuk pada Tjiptono (2014), dengan indikator berupa kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dengan teknik pengumpulan data observasi dan angket. Penelitian ini melibatkan 100 jemaah yang transit di UPT. Asrama Haji. Teknik pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 26

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan jemaah haji, yang ditunjukkan melalui persamaan regresi linier sederhana $Y = 13,785 + 0,318X$. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,549 mengindikasikan hubungan sedang menuju kuat antara variabel fasilitas dan kepuasan jemaah, dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 30% variasi kepuasan jemaah dipengaruhi oleh fasilitas, sedangkan 70% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji t (menunjukkan hipotesis (H_0) ditolak, Sedangkan hipotesis (H_1) diterima. Dengan demikian berdasarkan dari hasil olah data variabel independen fasilitas terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Kata Kunci : Fasilitas; Haji; Kepuasan.