

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan mental. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu agenda besar yang melibatkan jutaan umat muslim dari berbagai negara, termasuk Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbanyak di dunia (Vitiara, 2025). Untuk mendukung pelaksanaan ibadah ini, calon jemaah haji Indonesia harus melalui berbagai tahapan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, salah satunya adalah proses pemberangkatan. Dalam hal ini, pemerintah melalui Kementerian Agama bertanggung jawab untuk memfasilitasi dan mendampingi jemaah haji dalam segala kebutuhan sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci, seperti menyediakan tempat penginapan sementara, dan memfasilitasi berbagai keperluan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.

Kementerian Agama Republik Indonesia telah menetapkan 14 tempat istirahat jemaah haji di dalam negeri sebagai asrama haji embarkasi, salah satunya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Bekasi (Hamid, 2020). Berdasarkan data terbaru dari siskohat, kantor wilayah kementerian agama provinsi Jawa Barat pada tahun 2025 memberangkatkan sebanyak 26.196 jemaah haji dari UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi dalam 61 kloter (Vitiara, 2025).

Sebagai UPT di lingkungan Kemenag yang berada di bawah koordinasi Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi mengemban fungsi esensial dalam mewujudkan pelayanan yang optimal bagi calon jemaah haji. Layanan yang diberikan mencakup penyedia fasilitas akomodasi, kesehatan, sarana manasik haji, hingga fasilitas keimigrasian, baik selama masa persiapan sebelum jemaah berangkat ke Tanah Suci, maupun setelah mereka kembali ke Tanah Air. Dengan demikian, asrama haji sangat berkontribusi dalam mendukung kelancaran dan kenyamanan ibadah haji para jemaah.

Keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut menjadi bagian integral dari proses pembinaan dan pelayanan jemaah secara menyeluruh, sehingga turut menentukan kelancaran serta kenyamanan ibadah haji. Selain menjalankan fungsi utamanya sebagai tempat penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi kini juga berkontribusi dilapisan masyarakat dengan menyediakan sarana akomodasi dan fasilitas umum diluar musim haji, untuk berbagai kegiatan masyarakat, mulai dari resepsi pernikahan, wisuda, seminar, hingga kegiatan lainnya yang melibatkan banyak orang. Hal ini sejalan dengan upaya optimalisasi pemanfaatan aset asrama haji agar memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Fasilitas merupakan segala bentuk yang disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan, guna mencapai kepuasan yang maksimal (Sofyan et al., 2013). Pemberian fasilitas yang optimal memberikan peranan penting dalam mendukung proses pelaksanaan ibadah haji seperti pembinaan, pelatihan

manasik, serta tempat persigahan calon jemaah haji sebelum pemberangkatan. Oleh karena itu, UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi perlu memberikan fasilitas yang lengkap, bersih, rapih, mudah digunakan, serta berfungsi dengan baik demi kenyamanan dan kepuasan jemaah haji.

Tujuan dari pemberian fasilitas ini tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan dasar jemaah selama masa transit, tetapi juga untuk membangun kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan tercapainya kepuasan tersebut, diharapkan jemaah akan menilai pelayanan asrama haji secara positif. Penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2015), menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas yang diberikan dengan tingkat kepuasan. Maka dapat diketahui bahwa fasilitas akan berimplikasi langsung pada kepuasan jemaah haji, dalam meningkatkan pengalaman mereka selama proses ibadah haji.

Kepuasan pelanggan menurut Jasfar (2021) adalah hasil perbandingan antara ekspektasi sebelum menggunakan jasa dengan pandangan mereka tentang jasa yang diterima. Jika ekspektasi terpenuhi, fasilitas dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika harapan tidak tercapai, fasilitas dinilai kurang memuaskan. Dengan kata lain, kepuasan jemaah haji terkait fasilitas keberangkatan merupakan sejauh mana fasilitas yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Observasi awal yang dilakukan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada musim haji tahun 2024, menunjukkan beberapa keluhan jemaah terkait fasilitas yang dirasa kurang memuaskan, seperti kamar mandi yang kurang

terawat serta keterbatasan fasilitas ramah lansia dan penyandang disabilitas. Temuan ini selaras dengan laporan *Radarbekasi.id* yang ditulis oleh Arfian (2024). Meskipun demikian, jemaah mengaku puas dengan pelayanan petugas, dan makanan yang disajikan selama berada di asrama haji. Menanggapi hal tersebut, pihak UPT sendiri terus menunjukkan komitmennya dalam melakukan perbaikan secara bertahap, seperti penambahan tenaga kebersihan di setiap lantai, penggantian tempat tidur tingkat dengan *spring bed*, serta renovasi gedung yang sudah tua (BekasiGuide.com, 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan personal telah berjalan dengan baik, fasilitas fisik masih menjadi perhatian penting untuk kenyamanan dan kepausan jemaah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana fasilitas yang disediakan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan jemaah haji, sehingga berdampak pada tingkat kepausan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025”.

B. Perumusan Masalah

Mengacu pada uraian sebelumnya, maka diturunkan rumusan masalah dalam pertanyaan penelitian “Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepausan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

Pada bagian ini memuat tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dari terlaksananya penelitian, yakni “Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2025”

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen haji dan umrah. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa program studi manajemen haji dan umrah dalam memahami serta mengembangkan konsep-konsep manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan fasilitas asrama haji pada saat penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat landasan teori dan menjadi bahan kajian bagi para akademisi yang tertarik pada topik manajemen haji dan umrah, sehingga dapat mendukung pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih komprehensif di bidang ini.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi, maupun asrama haji embarkasi lainnya dalam upaya meningkatkan fasilitas yang disediakan untuk jemaah haji. Temuan penelitian ini dapat membantu pihak pengelola dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga fasilitas yang diberikan dapat lebih optimal dan

memenuhi harapan jemaah. Serta, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kenyamanan, kepuasan, keamanan, dan efisiensi operasional asrama haji, serta mendukung kelancaran proses pemberangkatan jemaah haji di masa mendatang.

E. Kerangka Pemikiran

1. Fasilitas

Fasilitas sebagai bentuk penyediaan layanan oleh suatu lembaga yang memberikan tingkat kepuasan penuh bagi para penggunanya. Selain itu, fasilitas juga mencakup penyediaan sarana fisik yang nyata, seperti peralatan atau infrastruktur yang dirancang untuk mendukung rasa nyaman kepada pengguna layanan yang akan melangsungkan kegiatan dan aktivitasnya (Erianto, 2020). Dengan adanya fasilitas yang memadai, kebutuhan serta keinginan pelanggan pun bisa terpenuhi selama menggunakan layanan.

Menurut Sumayang (2003), fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Maka sebagai pihak pelayanan akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji perlu untuk memiliki fasilitas yang memenuhi kebutuhan dasar jemaah, seperti bangunan, fasilitas akomodasi, fasilitas ibadah dan area umum yang layak.

Sumayang (2003) juga menekankan bahwa dalam menyediakan fasilitas, terdapat tiga indikator yang harus diperhatikan. *Pertama*, Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi atribut pendukung serta dijaga kebersihan dan kerapian saat digunakan oleh pengguna. *Kedua*, Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan merupakan fasilitas yang dapat berfungsi dengan baik, dan tidak mengalami kerusakan. *Ketiga*, Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan yaitu fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan sebaiknya fasilitas yang sudah tidak asing bagi mereka, sehingga pelanggan dapat menggunakannya dengan mudah.

2. Kepuasan Jemaah Haji

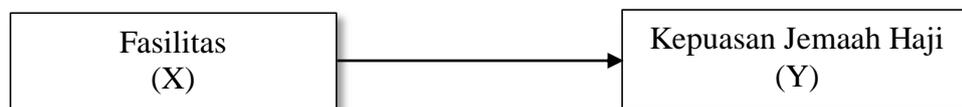
Kepuasan jemaah haji merupakan perasaan senang atau puas jemaah, karena mendapatkan fasilitas dan pelayanan jasa selama proses penyelenggaraan ibadah haji. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan berarti merasa senang dan bahagia, berkaitan dengan perasaan puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan juga adalah tolak ukur yang menunjukkan seberapa baik produk maupun layanan sebuah perusahaan memenuhi harapan para pelanggannya (Sundari & Hanafi, 2023).

Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan jemaah dapat dipahami sebagai kondisi di mana kebutuhan dan harapan jemaah berhasil terpenuhi secara optimal. Semakin besar tingkat pemenuhan kebutuhan yang dirasakan oleh jemaah sesuai dengan ekspektasi mereka, maka tingkat kepuasan yang diperoleh juga akan semakin tinggi. Kondisi ini menegaskan bahwa kepuasan jemaah sangat bergantung pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi berbagai aspek yang diharapkan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan fasilitas menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi jemaah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap penyelenggaraan Ibadah haji.

Menurut Tjiptono (2014), terdapat indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: *Pertama*, Kesesuaian harapan adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan terhadap fasilitas atau layanan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. *Kedua*, Minat berkunjung kembali adalah keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali fasilitas atau layanan yang sama di masa mendatang. *Ketiga*, Ketersediaan merekomendasikan adalah kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan fasilitas dan layanan tersebut kepada orang lain berdasarkan pengalaman yang memuaskan.

Berdasarkan penjelasan dan asumsi diatas peneliti menyusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Dapat diketahui mengenai keterkaitan antara variabel fasilitas (X) dan variabel kepuasan jemaah haji (Y). Pada penelitian ini, analisis dilakukan untuk mengidentifikasi adanya pengaruh fasilitas sebagai variabel bebas terhadap kepuasan jemaah haji sebagai variabel terikat.

Berdasarkan dari kerangka konseptual yang telah disusun, masing-masing variabel dapat dijabarkan dalam konsep operasional variabel yang dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Fasilitas (X)	Menurut Sumayang (2003), fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.	1) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan 2) Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan 3) Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan (Sumayang, 2003)	Likert
Kepuasan Jemaah Haji (Y)	Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan	1) Kesesuaian harapan; 2) Minat berkunjung kembali; 3) Ketersediaan	Likert

	kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	merekomendasikan (Tjiptono, 2014)	
--	--	-----------------------------------	--

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan komponen penting dalam proses penelitian yang berfungsi sebagai dugaan awal terhadap permasalahan yang diangkat. Hipotesis dibuat berdasarkan pengamatan awal dan bertujuan untuk diuji secara ilmiah melalui proses pengumpulan serta analisis data. Dalam arti lain, hipotesis adalah suatu bentuk jawaban sementara atas pertanyaan penelitian yang keberadaannya harus dibuktikan dengan data empiris yang valid. Pada penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025.

H1 : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil lokasi penelitian di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada seksi pemberangkatan ketika jemaah berada di asrama haji embarkasi Bekasi. Penelitian yang dilakukan berfokus pada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang diadopsi dalam penelitian ini adalah paradigma positivisme yang memandang realitas sebagai sesuatu yang objektif, dapat diukur, dengan metode ilmiah yang valid, sistematis dan dapat diuji kebenarannya (Rosika et al., 2023). Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme karena menekankan pada penggunaan metode ilmiah, pengumpulan data kuantitatif, dan analisis statistika untuk memungkinkan peneliti mengukur sejauh mana fasilitas mempengaruhi kepuasan jemaah haji secara faktual, dan dapat diukur secara kuantitatif.

Pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini, peneliti berperan sebagai pengamat yang objektif dan menjaga jarak dari responden, dengan tujuan agar proses pengumpulan dan analisis data bebas dari bias subjektif peneliti. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengungkapkan realitas yang sebenarnya, menguji kebenaran dari suatu hipotesis, serta mengukur pengaruh dan hubungan antara variabel yang diteliti.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Asosiatif adalah penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara variabel (X) fasilitas dan variabel (Y) kepuasan jemaah haji (Abdullah, 2015). sehingga dapat memberikan gambaran sejauh mana fasilitas yang disediakan berdampak pada tingkat kepuasan jemaah selama proses pemberangkatan berlangsung.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan jenis data kuantitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk angka atau bilangan numerik. Data tersebut bisa berasal dari angka murni maupun hasil konversi data kualitatif melalui proses memberikan skor berdasarkan bentuknya, data kuantitatif dapat dianalisis menggunakan metode perhitungan statistika, sehingga dapat menghasilkan interpretasi yang objektif dan terukur terhadap fenomena yang diteliti (Machali, 2021). Maka dapat diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025 menggunakan angka-angka.

b. Sumber Data

Pada penelitian yang akan dilakukan, peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, biasanya melalui proses observasi dan mengisi angket (penyataan) yang langsung dijawab oleh objek penelitian. Sedangkan data sekunder ialah data yang telah dikumpulkan, diolah, dan dipublikasikan sebelumnya oleh pihak lain, bukan oleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian, data sekunder yang digunakan diperoleh melalui kajian literatur yang relevan seperti jurnal, buku rujukan dan lain-lain yang dianggap mendukung kebutuhan kajian

peneliti.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jemaah haji yang pernah transit di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2025. Karakteristik populasi yang dapat melakukan pengisian terhadap angket yaitu seluruh jemaah yang transit, dengan jumlah populasi mencapai sekitar 26.196 jemaah.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili karakteristik dari populasi keseluruhan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* yaitu suatu pengambilan sampel secara acak (Hidayat et al., 2016). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, yang digunakan sebagai dasar karena perhitungan ukuran sampel didasarkan pada total jumlah populasi yang ada.

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

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Ukuran *Of Error*

Bedasarkan data yang diperoleh jumlah jemaah haji Asrama Haji Embarkasi Bekasi tahun 2025 sebanyak 26.196, dan peneliti mengambil nilai e dengan tingkat toleransi 0,1 atau 10%. Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{26.196}{1 + 26.196 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{26.196}{1 + 26.196 \times 0,01}$$

$$n = \frac{26.196}{1 + 261,96}$$

$$n = \frac{26.196}{262,96}$$

$$n = 99,6$$

Setelah melakukan perhitungan, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebesar 99,6 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

6. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data menurut Hidayat et al. (2016), adalah langkah penting dalam penelitian karena berfungsi untuk memperoleh informasi yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut:

a. Angket (Kuesioner)

Angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berbentuk serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dirancang

untuk memperoleh informasi dari responden mengenai variabel fasilitas dan kepuasan jemaah haji. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berfokus pada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025.

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Skala ini digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui sikap, pandang dan persepsi masyarakat terhadap fenomena. Setiap variabel diukur melalui sejumlah indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator-indikator tersebut menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pada angket yang digunakan, responden cukup memberikan tanda *check list* pada salah satu dari lima pilihan jawaban, yang menggambarkan rentang penilaian dari sangat positif sampai sangat negatif berupa dukungan kata-kata yang diberikan poin untuk kepentingan analisis kuantitatif, yaitu; Sangat Setuju (5 poin), Setuju (4 poin), Netral (3 poin), Tidak Setuju (2 poin), dan Sangat Tidak Setuju (1 poin).

b. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung dan mendalam untuk memperoleh informasi yang relevan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2017). Observasi yang dilakukan peneliti yaitu mengikuti kegiatan petugas layanan akomodasi di UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi dengan menjadi salah satu bagiannya, dan juga mengamati seluruh kegiatan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji haji di

UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

7. Validitas dan Reliabilitas

Tahapan pengujian instrumen dalam penelitian ini diawali dari dua aspek penting yang sangat diperhatikan dalam paradigma positivisme, yaitu validitas dan reliabilitas. Validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan sejauh mana instrumen yang digunakan memiliki ketepatan dalam mengukur hal yang ingin diteliti (Susilowati, 2024). Uji validitas dilakukan dengan menghitung nilai *r-hitung* pada setiap butir pernyataan dalam instrumen, kemudian hasilnya dibandingkan dengan nilai *r-tabel Product Moment* menggunakan bantuan *Excel* atau SPSS. Adapun ketentuannya adalah jika nilai *r-hitung* pada setiap butir pernyataan dalam instrumen lebih besar dari pada *r-tabel*, maka instrumen dapat dinyatakan valid dan sebaliknya, jika *r-hitung* pada setiap butir pernyataan dalam instrumen lebih kecil dari pada *r-tabel*, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Sementara reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen dalam penelitian ini memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan kembali dalam kondisi yang relatif sama pada waktu yang berbeda (Abdullah et al., 2021). Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih 0.60, yang menunjukkan bahwa angket dinyatakan *reliable* (Soesana et al., 2023).

8. Teknik Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, data tersebut akan diolah dan dianalisis dengan bantuan perangkat lunak komputer. Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi; uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji koefisien korelasi, dan uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis t (parsial).

a. Uji Asumsi Klasik

Proses analisis data pada penelitian ini dimulai dengan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat dalam analisis regresi. Uji asumsi klasik dilakukan dengan bantuan program SPSS, yang meliputi:

1) Uji Normalitas

Damayanty (2016) menjelaskan bahwa uji normalitas untuk menentukan apakah distribusi data pada suatu variabel sesuai dengan pola distribusi normal atau tidak. Salah satu teknik yang sering digunakan yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov* melalui aplikasi SPSS, dengan cara membandingkan nilai signifikansi terhadap batas 0,05. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sementara, Jika nilai signifikansi variabel kurang dari 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal (Saputra, 2022).

2) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah kondisi ketika adanya hubungan antara nilai residual (*error*) pada satu periode dengan nilai residual pada periode sebelumnya dalam suatu model regresi, khususnya pada data tersusun dalam *times series*. Tujuan dari uji ini untuk menentukan apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara pengganggu (residual) pada periode t dan periode sebelumnya ($t-1$). Jika hubungan ini ada, maka autokorelasi dianggap terjadi. (Paramita et al., 2021). Menurut Gujarati, salah satu cara yang sering digunakan untuk mendeteksi autokorelasi adalah dengan melakukan uji Durbin-Watson, dengan ketentuan:

- a) Jika $d < dL$ atau $d > (4-dU)$, berarti terdapat autokorelasi;
- b) Jika $dL < d < (4-dU)$, berarti tidak terdapat autokorelasi;
- c) Jika $dL < d < dU$ atau diantara $(4-dU) < d < (4-dL)$, berarti tidak terdapat kesimpulan pasti.

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi tinggi atau hubungan linear yang kuat antara variabel bebas dalam sebuah model regresi. Tujuan utama dari uji ini adalah memastikan bahwa variabel bebas dalam model tidak berkorelasi secara signifikan, karena multikolinearitas dapat menyebabkan interpretasi koefisien regresi menjadi tidak akurat dan model menjadi tidak stabil.

Pengujian multikolinearitas biasanya diuji menggunakan SPSS dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Jika nilai VIF < 10 atau *Tolerance* < 0,01, maka terdapat masalah multikolinearitas dalam model. Selain itu, multikolinearitas terjadi jika nilai koefisien korelasi variabel bebas > 0,5 (Machali, 2021).

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah teknis analisis yang digunakan untuk mendeteksi adanya ketidaksamaan dalam varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Menurut Sugiyono, yang dikutip oleh Sahir (2021), heteroskedastisitas adalah kondisi ketika varians dari variabel dalam model tidak konstan atau tidak sama. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas, digunakan metode Glejser. Jika hasil uji menunjukkan bahwa setiap variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa model regresi tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.

b. Uji Regresi Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan salah satu bentuk analisis regresi yang paling dasar. Kata “sederhana” menunjukkan bahwa model ini hanya melibatkan dua variabel, yakni satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat pengaruh variabel

bebas (X), apakah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Signifikan berarti bahwa pengaruh yang ditemukan dapat berlaku untuk seluruh populasi dan juga untuk mengetahui sifat hubungan antara kedua variabel tersebut, apakah bersifat positif dan negatif. Model regresi linier sederhana dituliskan dalam bentuk persamaan:

$$Y = a + bX$$

Penjelasan dari komponen dalam persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

Y = Menunjukkan nilai prediksi dari variabel terikat

X = Merepresentasikan nilai-nilai dari variabel bebas

a = Merupakan konstanta, bilamana $X = 0$

b = Koefisien regresi yang menunjukkan seberapa besar perubahan Y sebagai respons terhadap setiap perubahan satu satuan pada X .

c. Uji Koefisien Korelasi (R)

Menurut Sugiyono (2017) Analisis koefisien korelasi digunakan untuk menentukan arah serta sejauh mana kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih.

Menurut (Gogtay & Thatte, 2017) koefisien korelasi dapat memiliki nilai positif maupun negatif, dengan rentang antara -1 sampai +1 dimana nilai koefisien korelasi +1 mengindikasikan bahwa kedua variabel memiliki hubungan linier yang sangat kuat positif, sedangkan nilai koefisien korelasi -1 menunjukkan hubungan linier yang sempurna namun negatif antar kedua variabel tersebut (Mustafa, 2023). Untuk mengukur tingkat kekuatan

hubungan antar variabel, digunakan nilai-nilai koefisien korelasi sebagai patokan, yang meliputi beberapa kategori tertentu yaitu:

Tabel 1.3 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

No	Koefisien	Tingkat hubungan
1.	0,00 - 0,199	Sangat rendah
2.	2,00 - 0,399	Rendah
3.	0,40 - 0,599	Sedang
4.	0,60 - 0,799	Kuat
5.	0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sinambela (2020)

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Penguji koefisien determinasi (R^2) ialah ukuran penting pada analisis regresi yang menunjukkan sejauh mana model regresi yang diperoleh sesuai dengan data yang ada. Nilai R^2 menggambarkan tingkat variasi pada variabel terikat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Jika $R^2 = 0$, berarti variabel bebas tidak mampu menjelaskan variasi pada variabel terikat sama sekali. Selain itu, jika R^2 bernilai 1, seluruh variasi pada variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas, yang berarti semua titik data tepat berada pada garis regresi. Dengan demikian, nilai R^2 yang berada antara 0 dan 1 ini menjadi indikator utama dalam menilai kualitas suatu model regresi.

e. Uji Hipotesis T (Parsial)

Uji T (parsial) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, uji ini digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel fasilitas. Proses

pengujiannya membandingkan nilai t -hitung yang diperoleh melalui analisis statistik, dengan nilai t -tabel yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila nilai t -hitung lebih besar dari pada nilai t -tabel, maka variabel tersebut dianggap memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial. Sebaliknya, apabila nilai t -hitung lebih kecil dari nilai t -tabel, maka variabel tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat secara parsial (Nazlia, 2017).

