ABSTRAK

Amelia Damayanti: “Pengaruh Kompetensi Pembimbing Haji Terhadap Kepuasan Jemaah (Penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Pusat Dakwah Islam Jawa Barat)”

Perubahan pola pikir jemaah yang semakin kritis terhadap kualitas layanan bimbingan ibadah haji menuntut adanya peningkatan pelayanan yang tidak sekadar memenuhi standar minimal, tetapi juga mampu melampaui ekspektasi. Kondisi ini menuntut pembimbing haji memiliki kompetensi yang mencakup pengetahuan mendalam, keterampilan terasah, dan sikap profesional untuk memberikan bimbingan yang efektif, relevan, dan berkesan dari proses manasik hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pembimbing haji terhadap kepuasan jemaah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Pusat Dakwah Islam Jawa Barat.

Kerangka teori yang digunakan mengacu pada konsep kompetensi Hutapea & Thoha (2008) yang mencakup tiga aspek utama, yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap atau perilaku (*attitude*) sebagai dasar pelaksanaan pekerjaan yang efektif. Sementara itu, konsep kepuasan jemaah mengacu pada pandangan Jemkhairil (2022), yang menempatkan kenyamanan, pengalaman religi, dan kesetiaan sebagai parameter utama kepuasan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan angket. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berskala Likert yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Data dikumpulkan secara sistematis dari responden untuk dianalisis guna menguji hubungan antarvariabel.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi pembimbing haji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Nilai koefisien determinasi sebesar 63% menunjukkan sebagian besar variasi kepuasan jemaah dapat dijelaskan oleh kompetensi pembimbing, sedangkan 37% sisanya dipengaruhi faktor lain seperti fasilitas dan manajemen keberangkatan. Hasil uji parsial memberikan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang memperkuat bukti adanya pengaruh signifikan.

Kata Kunci: Kompetensi Pembimbing, kepuasan jemaah, KBIHU.