ABSTRAK

Hanifah Fitri Ani : Pengaruh Wujud Fisik (*Tangible*) Kualitas Layanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji (Penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Pusat Dakwah Islam Jawa Barat Tahun 2024)

Meningkatnya jumlah jemaah haji Indonesia setiap tahun menuntut lembaga bimbingan manasik untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman yang berkualitas. Salah satu aspek penting dalam layanan tersebut adalah wujud fisik (*tangible*), yang mencakup fasilitas dan peralatan yang modern, lingkungan layanan yang tertata baik, penampilan petugas yang profesional, serta materi informasi yang disajikan secara visual dan mudah dipahami sehingga dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan jemaah. KBIHU Pusdai menjadi menarik untuk dikaji karena sarana dan prasarananya lengkap dan terawat, mulai dari ruang seminar, masjid yang luas, soundsystem, hingga berbagai alat peraga manasik. Fasilitas tersebut tidak hanya digunakan dalam bimbingan internal, tetapi juga dimanfaatkan oleh biro travel maupun instansi pendidikan, sehingga menunjukkan adanya daya tarik tersendiri yang relevan untuk diteliti lebih lanjut terkait kontribusinya terhadap kepuasan jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh wujud fisik kualitas layanan bimbingan manasik haji terhadap tingkat kepuasan jemaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Pusat Dakwah Islam Jawa Barat tahun 2024. Kerangka teori yang digunakan mengacu pada model *SERVQUAL* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry) dengan fokus pada dimensi *tangible*, sementara konsep kepuasan jemaah mengacu pada teori kepuasan konsumen yang menekankan pada kesesuaian harapan dengan layanan yang dirasakan.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner berskala likert kepada 62 responden jemaah haji KBIHU Pusdai. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara variabel wujud fisik dan kepuasan jemaah.

Penelitian ini menemukan bahwa wujud fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah KBIHU Pusdai. Nilai koefisien determinasi sebesar 66,3% menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas wujud fisik, sedangkan 33,7% sisanya dipengaruhi faktor lain. Hasil uji parsial dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menegaskan bahwa semakin baik fasilitas, sarana, dan lingkungan layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan jemaah.

Kata kunci: Wujud Fisik, Kualitas Layanan, Kepuasan Jemaah, Bimbingan Manasik Haji.