

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kualitas layanan telah menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kepuasan jemaah haji. Kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam bimbingan manasik haji, memiliki pengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan jemaah. Dalam hal ini, pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan jemaah sangat penting untuk menciptakan layanan yang efektif dan memenuhi standar kualitas.

Pada tahun 2024, Indonesia mencatat sejarah baru dengan jumlah kuota jemaah haji yang terbesar sepanjang penyelenggaraan ibadah haji, yaitu sebanyak 241.000 orang. Direktur Pelayanan Haji dalam Negeri, Saiful Mujab, menjelaskan bahwa kuota tersebut terdiri dari 221.000 jemaah reguler dan tambahan 20.000 kuota yang terbagi rata antara jemaah reguler dan jemaah haji khusus (Mujab, 2024). Data ini memberikan gambaran penting untuk upaya perbaikan layanan, termasuk bimbingan manasik haji, yang menjadi fokus penelitian ini. Dengan meningkatnya jumlah kuota, tantangan dalam memberikan layanan berkualitas juga semakin besar.

Peningkatan jumlah jemaah haji Indonesia setiap tahunnya menimbulkan persaingan yang semakin ketat di antara penyelenggara bimbingan manasik haji. Jemaah cenderung lebih selektif dalam memilih KBIHU, terutama menilai dari kualitas layanan yang diberikan, termasuk sarana bimbingan manasik.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. terdiri dari lima dimensi utama, yaitu wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut Wong dan Sohal dalam Alaan, (2016) , dari semua dimensi tersebut, *tangible* menjadi faktor paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di tingkat Perusahaan. Saat ini, konsumen cenderung lebih memperhatikan wujud fisik karena mereka menginginkan jaminan dan rasa aman saat menggunakan jasa atau layanan tertentu, terutama untuk layanan yang lebih kompleks.

*Tangible* atau wujud fisik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Indikator ini meliputi fasilitas yang disediakan, seperti ruang bimbingan yang nyaman, alat peraga yang relevan, bahan ajar yang lengkap, serta sarana pendukung lainnya. Wujud fisik sangat diperlukan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah. Sebagai contoh, penggunaan alat peraga seperti miniatur Ka'bah atau replika tempat-tempat penting di tanah suci dapat membantu jemaah memahami tata cara pelaksanaan ibadah secara lebih jelas.

Keberadaan wujud fisik yang memadai menunjukkan keseriusan penyelenggara dalam memberikan pelayanan terbaik. Fasilitas yang berkualitas tidak hanya mendukung proses pembelajaran secara teknis, tetapi juga membangun kepercayaan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, wujud fisik (*tangible*) yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan jemaah sekaligus mendorong loyalitas mereka terhadap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

Di beberapa penyelenggara bimbingan manasik, ketersediaan sarana bimbingan manasik, sering kali masih terbatas. Hal ini membuat proses pembelajaran jemaah tidak selalu berjalan optimal, sehingga pengalaman mereka

dalam mengikuti manasik sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana yang tersedia. Dengan demikian, kualitas wujud fisik layanan menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan jemaah.

Salah satu aspek yang menonjol dari KBIHU Pusdai terletak pada wujud fisiknya, terutama sarana dan prasarana yang tampak terawat dan lengkap. Fasilitas tersebut mencakup ruang seminar atau multimedia, masjid yang luas, sistem soundsystem, alat peraga manasik berupa miniatur Ka'bah, Hijr Ismail, dan Maqam Ibrahim, seragam haji, buku panduan haji dan doa gantung, serta penunjang lainnya seperti toilet dan tempat wudhu yang bersih, hingga area parkir yang luas.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan, sarana dan prasarana tersebut terlihat cukup mendukung kegiatan bimbingan manasik. Selain dimanfaatkan dalam program internal, fasilitas itu juga tampak digunakan oleh biro travel umroh maupun lembaga pendidikan, seperti sekolah, dalam menyelenggarakan kegiatan manasik. Fenomena ini memberikan indikasi adanya daya tarik tersendiri dari kelengkapan sarana dan prasarana KBIHU Pusdai, sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana wujud fisik layanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.

Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh wujud fisik *tangible* terhadap tingkat kepuasan jemaah khususnya di KBIHU Pusdai. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami hubungan antara wujud fisik (*tangible*) kualitas layanan, dan tingkat kepuasan jemaah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi

KBIHU Pusdai dalam menjaga keseimbangan antara keunggulan wujud fisik layanan, sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan jemaah secara menyeluruh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana wujud fisik yang disediakan KBIHU Pusdai telah memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah haji secara komprehensif serta menganalisis interaksi antara wujud fisik layanan bimbingan dalam menciptakan kepuasan, sebuah perspektif yang masih jarang dibahas dalam literatur terkait.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana wujud fisik (*tangible*) dalam kualitas layanan bimbingan manasik haji berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah. Dengan mengkaji aspek-aspek fisik yang mempengaruhi pengalaman jemaah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan yang diberikan.

## **B. Perumusan Masalah**

KBIHU Pusdai memiliki peran penting dalam memberikan layanan bimbingan manasik haji. Kualitas layanan, khususnya dimensi wujud fisik (*tangible*) seperti fasilitas, perlengkapan, dan penampilan penyedia layanan, berpengaruh terhadap kepuasan jemaah. Dengan demikian, penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh wujud fisik kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di lembaga tersebut. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dirumuskan melalui pertanyaan penelitian sebagai berikut::

1. Bagaimana wujud fisik (*tangible*) dalam layanan bimbingan manasik KBIHU Pusdai tahun 2024?
2. Bagaimana kepuasan jemaah haji KBIHU Pusdai tahun 2024?

3. Bagaimana pengaruh wujud fisik (*tangible*) layanan bimbingan manasik terhadap kepuasan jemaah KBIHU Pusdai tahun 2024?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Membahas wujud fisik (*tangible*) layanan yang disediakan dalam kegiatan bimbingan manasik haji oleh KBIHU Pusdai tahun 2024.
2. Membahas sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh jemaah haji terhadap layanan yang diberikan oleh KBIHU Pusdai pada tahun 2024.
3. Membahas dan menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangible*) layanan bimbingan manasik terhadap tingkat kepuasan jemaah haji KBIHU Pusdai tahun 2024.

### D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat yang signifikan, baik bagi masyarakat umum, pihak terkait, maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Secara Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan dalam mata kuliah manajemen bimbingan manasik haji dan pelayanan jasa. Penelitian ini tidak hanya memperdalam pemahaman tentang efektivitas pengelolaan pelayanan manasik haji, tetapi juga mengkaji dampak fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian di masa depan yang tertarik

untuk mempelajari aspek serupa pada objek atau wilayah yang berbeda, sehingga dapat memperkaya kajian tentang manajemen pelayanan di konteks pelayanan haji.

## 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi KBIHU Pusdai dalam meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji, sehingga kepuasan jemaah dapat terus terjaga. Selain itu, bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai layanan bimbingan manasik haji yang disediakan oleh KBIHU Pusdai, sehingga dapat menambah kepercayaan dan pengetahuan terkait kualitas pelayanan yang mereka terima.

### **E. Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu memegang peranan strategis dalam penyusunan skripsi ini. Melalui studi yang cermat terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya, peneliti dapat memperoleh pijakan awal yang kuat untuk merumuskan arah dan fokus kajian. Selain itu, kajian terdahulu berkontribusi dalam memperkaya wawasan teoritis, memperdalam pemahaman konseptual, serta membantu mengidentifikasi celah atau ruang penelitian yang belum banyak dieksplorasi oleh peneliti sebelumnya.

Berkenaan dengan studi ini yang mengkaji pelayanan fisik yang diselenggarakan oleh lembaga KBIHU, sejumlah jurnal ilmiah yang relevan telah dianalisis secara kritis sebagai bahan perbandingan dan penguat argumentasi. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran konkret mengenai bagaimana aspek fisik layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta

dalam lingkungan kelembagaan keagamaan. Dengan mengacu pada temuan-temuan yang telah ada, peneliti berupaya menyusun analisis yang lebih tajam serta menempatkan penelitian ini dalam kerangka akademik yang sistematis dan berbasis pada landasan empiris yang dapat dipertanggungjawabkan.

Merujuk pada hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas wujud fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau jemaah di berbagai sektor.

Penelitian yang dilakukan oleh Christian dan Anton (2021) membahas tentang pengaruh wujud fisik, suasana ruangan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan di Warunk Upnormal Bogor. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel wujud fisik (*tangible*) sebagai salah satu faktor yang dianalisis dalam mempengaruhi persepsi pengguna layanan. Adapun perbedaannya terletak pada konteks dan fokus penelitiannya. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan jemaah haji terhadap kualitas layanan bimbingan manasik haji, sedangkan penelitian sebelumnya menitikberatkan pada loyalitas pelanggan di sektor kuliner komersial.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Emil Jamilatunniswa dkk. (2024) berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah di KBIHU Al-Falah Cicalengka. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada kesamaan variabel yang dikaji, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah, serta kesamaan objek berupa lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah. Namun demikian, terdapat perbedaan dalam konteks dan sudut pandangnya. Penelitian ini menitikberatkan pada aspek umum kualitas pelayanan KBIHU

secara menyeluruh, sedangkan penelitian penulis lebih menekankan pada dimensi wujud fisik (*tangible*) sebagai salah satu bentuk nyata dari kualitas pelayanan dalam bimbingan manasik haji yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.

Sementara penelitian oleh Susanti, Inayah, dan Hidayah (2021) meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji pada KBIH Darussalam di Banyuwangi. Kesamaan antara penelitian ini dan penelitian penulis terletak pada fokus variabel utama yang dikaji, yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Namun, terdapat perbedaan dalam aspek pendekatan. Penelitian sebelumnya menggabungkan dua variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas untuk melihat dampaknya secara simultan terhadap kepuasan, sementara penelitian ini lebih memusatkan perhatian pada salah satu dimensi spesifik dari kualitas pelayanan, yaitu wujud fisik (*tangible*), dalam konteks layanan bimbingan manasik haji. Fokus ini bertujuan untuk mengevaluasi secara lebih terperinci pengaruh elemen-elemen fisik seperti fasilitas pembelajaran, kenyamanan ruangan, dan peralatan terhadap kepuasan jemaah.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Setianto dan Wartini (2021) juga meneliti pengaruh wujud fisik terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel wujud fisik (*tangible*) sebagai salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan serta hubungannya dengan kepuasan pengguna layanan. Adapun perbedaannya, penelitian ini difokuskan pada layanan bimbingan manasik haji dan hanya mengukur hubungan langsung antara wujud

fisik layanan dan tingkat kepuasan jemaah, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di sektor kuliner dengan menambahkan variabel empati dan loyalitas konsumen, serta melibatkan analisis pengaruh tidak langsung melalui kepuasan sebagai mediasi. Pendekatan dan konteks yang berbeda ini menunjukkan bahwa penelitian ini memberikan perspektif baru dalam layanan keagamaan, khususnya di lingkungan KBIHU.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Lailizakiatul Makrifah dan Yudha Trishananto (2021) juga membahas pengaruh wujud fisik terhadap kepuasan konsumen, khususnya pada konsumen produk busana muslim Rabbani. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel wujud fisik (*tangible*) sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan. Keduanya sama-sama menekankan pentingnya aspek fisik dalam pelayanan, seperti fasilitas dan lingkungan, sebagai penentu tingkat kepuasan. Namun, perbedaannya terletak pada objek dan fokus penelitian.

Penelitian Makrifah dan Trishananto menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model jalur (*path analysis*) untuk menganalisis pengaruh wujud fisik, layanan purna jual, dan religiusitas terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Sedangkan penelitian ini lebih terfokus pada layanan bimbingan manasik haji oleh KBIHU dan meneliti secara langsung pengaruh dimensi wujud fisik terhadap tingkat kepuasan jemaah haji tanpa melibatkan loyalitas atau mediasi variabel lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Soleh, dkk (2023) juga meneliti pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jemaah di KBIHU

Pusdai Kota Bandung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sedang dilakukan karena sama-sama mengkaji aspek kualitas dalam pelayanan manasik haji sebagai faktor penting dalam menciptakan kepuasan jemaah. Adapun perbedaannya, penelitian sebelumnya menitikberatkan pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pembimbing secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus memfokuskan pada dimensi wujud fisik (*tangible*) dari kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di KBIHU Pusdai. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang lebih spesifik dalam menilai sejauh mana fasilitas fisik dan penunjang pelayanan mempengaruhi pengalaman dan kepuasan jemaah.

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pentingnya peran aspek wujud fisik (*tangible*) dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji terhadap layanan bimbingan manasik. Seluruh kajian yang dikaji menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas, kelengkapan sarana prasarana, serta lingkungan fisik yang mendukung merupakan elemen krusial dalam menciptakan pengalaman bimbingan yang berkualitas bagi jemaah. Namun, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menyoroti aspek manajemen pelayanan, pemahaman materi, atau persepsi jemaah terhadap efektivitas bimbingan, penelitian ini secara khusus mengkaji pengaruh dimensi wujud fisik dari kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan jemaah melalui pendekatan kuantitatif. Fokus penelitian ini tertuju pada KBIHU Pusdai sebagai objek studi, sehingga memberikan kontribusi baru dalam melihat bagaimana fasilitas fisik yang disediakan oleh lembaga

berperan langsung dalam membentuk kepuasan jemaah haji secara sistematis dan terukur.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang menyoroti dimensi *Tangibles* sebagai bagian dari kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Penelitian ini akan melihat secara mendalam mengenai sarana prasarana maupun fasilitas yang disediakan oleh KBIHU PUSDAI, seperti ruang kelas yang nyaman, penggunaan media audiovisual yang canggih, dan area simulasi manasik yang lengkap. Semua fasilitas ini dianggap berperan penting dalam memberikan pengalaman positif bagi jemaah haji tahun 2024. Pendekatan ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya lebih menitikberatkan pada aspek non-fisik, seperti kemampuan pembimbing atau pelayanan secara umum.

## **F. Kerangka Pemikiran**

### **1. Kualitas Layanan *SERVQUAL***

Pelayanan yang berkualitas merujuk pada upaya terpadu untuk secara konsisten memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, termasuk ketepatan dalam memberikan layanan sesuai ekspektasi mereka. Fokus utama dari kualitas pelayanan adalah bagaimana organisasi mampu merespon harapan pelanggan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Hal ini tidak hanya mencakup hasil akhir dari layanan, tetapi juga mencerminkan keseluruhan proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Kualitas pelayanan berlaku secara menyeluruh untuk setiap jenis layanan yang ditawarkan oleh suatu entitas, terutama ketika pelanggan sedang berinteraksi langsung dengan lingkungan perusahaan. Selama proses ini berlangsung,

pengalaman pelanggan akan terbentuk berdasarkan fasilitas, kenyamanan, sikap petugas, dan keandalan pelayanan yang diberikan (Wiwik Sulistiyowati, 2018).

Menurut (Parasuraman, 1985), berikut terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible* (wujud fisik)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati).

## **2. Wujud Fisik (*tangible*) SERVQUAL**

Dimensi wujud fisik dalam teori *SERVQUAL* berfokus pada elemen yang dapat diamati langsung oleh pelanggan dalam suatu layanan. Wujud fisik seringkali membentuk kesan pertama sebelum pelanggan merasakan aspek lain dari layanan. Oleh karena itu, keberadaannya berperan dalam membangun ekspektasi awal dan menilai kualitas layanan secara keseluruhan (WatiRahma. 2020).

- a. Indikator Wujud Fisik (*tangible*)
  - 1) Fasilitas dan peralatan yang modern
  - 2) Lingkungan layanan yang menarik secara visual
  - 3) Penampilan pegawai yang rapi dan profesional
  - 4) Materi informasi yang disajikan secara visual dan mudah dimengerti

## **3. Kepuasan Jemaah**

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan. Ketika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas.

Pengalaman positif selama atau setelah menggunakan layanan juga berperan dalam membentuk kepuasan. Dalam konteks layanan, pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang sesuai dengan harapan akan meningkatkan kepuasan dan persepsi positif terhadap layanan yang diberikan (Scott Dru, 2005).

a. Indikator Kepuasan

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry kepuasan konsumen dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- 1) Harapan (*Expectations*)
- 2) Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan (*Perceived Delivery Product or Service*)
- 3) Konfirmasi atau diskonfirmasi (*Confirmation or Disconfirmation*)
- 4) Perilaku mengeluh (*Complaining Behavior*)



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir yang ditampilkan pada gambar menggambarkan hubungan antara dimensi wujud fisik (*tangible*) sebagai variabel independen (X) dengan

kepuasan jemaah sebagai variabel dependen (Y). Hubungan antara kedua variabel ini dianalisis untuk mengidentifikasi sejauh mana dimensi *tangible* mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah pada pelaksanaan bimbingan manasik haji. Kerangka berpikir tersebut menunjukkan bahwa kualitas aspek fisik dari pelayanan memiliki peran signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan.

### **G. Hipotesis**

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian yang dibangun oleh peneliti dinyatakan sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *Tangible* pada kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *Tangible* pada kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap tingkat kepuasan jemaah haji

### **H. Langkah-langkah Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Pusat Dakwah Islam Jawa Barat (KBIHU Pusdai) yang beralamatkan di jalan Diponegoro No 63 dengan fokus untuk mengevaluasi pengaruh wujud fisik layanan bimbingan manasik terhadap tingkat kepuasan jemaah haji pada tahun 2024. Lokasi penelitian ini dirancang di KBIHU Pusdai sebagai pusat pelayanan haji yang memberikan bimbingan dan fasilitas kepada calon jemaah haji yang melaksanakan ibadah tahunan mereka.

## **2. Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivisme untuk mengukur elemen wujud fisik layanan bimbingan manasik haji secara objektif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada jemaah haji dan dianalisis secara statistik untuk menguji pengaruh fasilitas, peralatan, dan tampilan lingkungan terhadap kepuasan jemaah.

### **1. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data langsung dari jemaah haji yang mengikuti program bimbingan di KBIHU Pusdai tahun 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur persepsi jemaah terhadap wujud fisik layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan tampilan lingkungan bimbingan manasik haji. Hasil kuesioner kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji pengaruh aspek fisik layanan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.

## **3. Jenis Data dan Sumber Data**

### **a. Jenis Data**

Data yang dikumpulkan berupa data numerik (angka), yang mengukur penilaian jemaah terhadap fasilitas, peralatan, dan tampilan lingkungan layanan bimbingan manasik haji. Nilai-nilai tersebut digunakan untuk menghitung pengaruh wujud fisik layanan terhadap tingkat kepuasan jemaah.

### **b. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1) Data Primer

Data primer diperoleh melalui kuesioner online (*Google Form*) yang dikirim ke jemaah haji di KBIHU Pusdai tahun 2024. Responden memberikan penilaian terhadap fasilitas, peralatan, dan tampilan lingkungan layanan, yang dianalisis untuk mengetahui pengaruh wujud fisik terhadap kepuasan jemaah.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari arsip, dokumentasi dan laporan-laporan data yang dikeluarkan oleh KBIHU Pusdai.

### **4. Populasi dan Sampel**

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 75 orang, yaitu seluruh jemaah haji yang mengikuti bimbingan manasik haji di KBIHU Pusdai 2024. Jumlah tersebut berdasarkan data internal lembaga pada saat penelitian berlangsung. Populasi ini dipilih karena seluruh anggotanya telah terdaftar secara resmi sebagai peserta bimbingan dan terlibat langsung dalam proses layanan yang menjadi objek kajian.

#### b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil melalui prosedur tertentu dengan tujuan dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini digunakan teknik nonprobability sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih.

Teknik sampling yang dipilih adalah purposive sampling, yakni pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan teknik ini, sampel dipilih secara sengaja karena dianggap paling relevan dan mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2023).

Pada penelitian ini sudah ditentukan bahwa responden merupakan sampel Jemaah KBIHU Pusdai. Adapun yang menjadi kriteria dalam penentuan sampel, yaitu:

- 1) Responden merupakan jemaah yang terdaftar di KBIHU Pusdai.
- 2) Responden pernah mengikuti bimbingan manasik haji di KBIHU Pusdai.
- 3) Responden merupakan jemaah yang akan berangkat haji melalui KBIHU Pusdai pada tahun penelitian berlangsung (2024).
- 4) Responden memiliki Nomor WhatsApp aktif.

Penentuan jumlah sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael. Sampel diambil berdasarkan jumlah populasi Jemaah KBIHU Pusdai tahun 2024 yaitu sebanyak 75 jemaah. Untuk menentukan sebuah ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, seperti Tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1 Isaac dan Michael**

Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael untuk  
Tingkat Kesalahan 1%, 5%, dan 10%

N	S		
	1%	5%	10%
10	10	10	10
15	15	14	14

N	S		
	1%	5%	10%
20	19	19	19
25	24	23	23
...	...	...	...
65	59	53	55
70	63	58	56
<b>75</b>	<b>67</b>	<b>62</b>	<b>59</b>
80	71	65	62

Sumber : Sugiyono (2023)

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan Tabel Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga dari total populasi sebanyak 75 orang, diperoleh jumlah sampel yang harus diambil yaitu sebanyak 62 orang. Jumlah tersebut dipilih karena mempertimbangkan keterbatasan dalam menghubungi seluruh jemaah secara langsung, mengingat tidak semua jemaah bersedia atau dapat dijangkau saat pengumpulan data berlangsung. Dengan demikian, 62 responden dianggap representatif untuk menggambarkan persepsi jemaah terhadap wujud fisik layanan yang diberikan oleh pihak KBIHU.

### 5. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuesioner. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penyebaran kuesioner kepada calon jemaah haji.

Data dikumpulkan melalui *Google Form* yang berisi pertanyaan mengenai layanan KBIHU Pusdai dengan Skala Likert. Calon jemaah haji tahun 2024

dihubungi melalui nomor telepon untuk mengisi kuesioner, dan data yang terkumpul akan dianalisis lebih lanjut.

Dalam skala likert, Responden diminta untuk menunjukkan tingkat kesetujuan mereka terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Skala ini menggunakan lima tingkatan jawaban, yaitu:

**Tabel 1. 2 Skala Likert**

No	Pilihan Jawaban	Skor Skala Likert
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2023)

Kuesioner dalam penelitian ini dirancang berdasarkan model skala likert, yang berfungsi untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap individu terhadap fenomena sosial tertentu (Sugiyono, 2023).

Untuk mengukur sejauh mana responden mencapai tingkat tertentu dalam menjawab item pernyataan pada kuesioner, digunakan rumus TCR (Tingkat Capaian Responden) sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata Skor} \times 100}{\text{Skor Maksimum}}$$

Rumus ini digunakan untuk menghitung persentase dari total capaian yang diperoleh berdasarkan jawaban Responden dibandingkan dengan skor maksimal yang mungkin dicapai.

**Tabel 1. 3 Tabel Klasifikasi TCR**

No	Presentasi Pencapaian	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat Baik
2	66% - 84%	Baik
3	51% - 65%	Cukup Baik
4	36% - 50%	Kurang Baik
5	0% -35%	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono (2023)

#### 1) Validitas Reliabilitas(Uji Instrumen Penelitian)

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mencerminkan konstruk yang hendak diukur. Validitas yang diuji meliputi validitas item dan validitas faktor. Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment melalui program SPSS, dimana setiap item dikorelasikan dengan skor total. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung sama dengan atau lebih besar dari nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2023).

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Korelasi Pearson Product Moment, yang secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Untuk mengukur konsistensi instrumen, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha. Uji ini bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen menghasilkan data yang konsisten saat digunakan dalam pengukuran yang sama. Proses pengujian dilakukan melalui menu Reliability Analysis pada program SPSS. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha mencapai 0,70 atau lebih. Semakin tinggi nilai alpha, semakin baik tingkat reliabilitas instrumen tersebut (Sugiyono, 2023).

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha karena instrumen penelitian berupa angket dengan skala bertingkat. Rumus Cronbach's Alpha tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$$\sum \sigma_t^2 = \text{Jumlah varians skor tiap-tiap item}$$

$$\sigma_t^2 = \text{Varians total}$$

## 6. Teknik Analisis Data

### a. Uji Asumsi Klasik (Uji Syarat Kelayakan)

Uji asumsi klasik merupakan tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis regresi, dengan tujuan memastikan bahwa model regresi yang dipakai memenuhi kriteria statistik tertentu agar hasil analisis valid dan dapat diinterpretasikan dengan benar. Uji ini sering disebut juga sebagai uji kelayakan model regresi linier klasik, yang bertujuan mendeteksi ada tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi dasar dalam regresi (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah data residual dari model regresi mengikuti distribusi normal. Hal ini penting karena salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linier klasik adalah bahwa residual harus terdistribusi secara normal agar estimasi parameter regresi valid dan dapat dipercaya. Distribusi normal pada residual menandakan bahwa model tidak menghasilkan prediksi yang bias terhadap variabel dependen.

Pelaksanaan uji normalitas dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu pendekatan statistik formal dan pendekatan visual. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan pendekatan statistik formal melalui metode

Kolmogorov-Smirnov, yang dipilih karena jumlah sampel lebih dari 50 responden. Metode Kolmogorov-Smirnov menguji apakah data residual berdistribusi normal dengan kriteria pengujian bahwa jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data residual dianggap normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari atau sama dengan 0,05, maka data tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain uji statistik, normalitas juga dapat dinilai secara visual melalui grafik histogram dan grafik normal P-P plot. Pada histogram, distribusi normal ditandai oleh bentuk kurva lonceng (bell-shaped), sedangkan pada grafik normal P-P plot, normalitas terlihat dari titik-titik data yang tersebar mendekati garis diagonal.

Dengan terpenuhinya asumsi normalitas ini, model regresi yang dibangun akan lebih valid untuk digunakan dalam menarik kesimpulan terhadap hubungan antar variabel. Sebaliknya, jika distribusi residual tidak normal, maka perlu dipertimbangkan langkah perbaikan, seperti transformasi data atau penggunaan metode analisis non-parametrik (Sugiyono, 2023).

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians residual pada setiap pengamatan dalam model regresi bersifat tidak konstan. Dalam regresi linier klasik, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah homoskedastisitas, yaitu varians error atau residual harus tetap konstan. Jika varians residual berubah-ubah, kondisi ini disebut heteroskedastisitas, yang dapat membuat hasil estimasi menjadi kurang efisien meskipun tetap tidak bias (Ghozali, 2020).

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi tersebut. Pengujian dapat dilakukan secara visual melalui grafik atau secara statistik menggunakan metode Glejser. Metode Glejser melibatkan regresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi (Sig.) dari variabel independen lebih besar dari 0,05, maka tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari atau sama dengan 0,05, model tersebut menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2020).

### 3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi antara residual satu dengan residual lainnya dalam model regresi. Autokorelasi umumnya terjadi pada data deret waktu (time series), namun tidak menutup kemungkinan muncul dalam data cross-section jika terdapat pengaruh berurutan antar observasi. Asumsi dasar dalam regresi linier klasik mengharuskan tidak adanya autokorelasi, karena keberadaannya dapat menyebabkan hasil estimasi koefisien regresi menjadi tidak efisien dan mengganggu validitas pengujian hipotesis.

Untuk mendeteksi adanya autokorelasi, salah satu metode yang digunakan adalah uji Durbin-Watson. Nilai statistik Durbin-Watson (DW) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat autokorelasi positif atau negatif dalam model. Adapun kriteria interpretasi Durbin-Watson menurut Ghozali, (2020) adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai  $0 < DW < dL$ , maka terdapat autokorelasi positif.
2. Jika nilai  $4 - dL < DW < 4$ , maka terdapat autokorelasi negatif.
3. Jika nilai  $dU < DW < 4 - dU$ , maka tidak terdapat autokorelasi.
4. Jika nilai  $DW$  berada di antara  $dL \leq DW \leq dU$  atau  $4 - dU \leq DW \leq 4 - dL$ , maka hasil pengujian tidak dapat disimpulkan secara meyakinkan, sehingga disarankan untuk menggunakan metode lain atau menambah jumlah data.
5. Jika nilai  $dU < DW < 4 - dU$ , maka model bebas dari autokorelasi.

b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Sehubungan dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui pengaruh dimensi *tangible* terhadap tingkat kepuasan jemaah haji, analisis regresi linier sederhana dipilih sebagai metode analisis. Metode ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen, yaitu dimensi *tangible*, terhadap variabel dependen, yakni tingkat kepuasan (Ghozali, 2020).

Model Regresi: Model regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai

$$Y = a + \beta x + e$$

$Y$  = Tingkat Kepuasan

$X$  = Dimensi *tangible*

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi Dimensi *tangible*

c. Uji Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien korelasi ( $R$ ) digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model regresi. Dalam konteks penelitian ini, uji korelasi dimaksudkan untuk melihat seberapa kuat hubungan antara kualitas wujud fisik layanan bimbingan manasik haji (sebagai variabel  $X$ ) dengan tingkat kepuasan jemaah haji (sebagai variabel  $Y$ ). Koefisien korelasi dilambangkan dengan huruf  $R$  dan memiliki nilai antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara kedua variabel semakin kuat. Interpretasi nilai  $R$  dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai  $R$  mendekati 0 menunjukkan hubungan yang sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.
- 2) Nilai  $R$  antara 0,20 – 0,399 menunjukkan hubungan rendah.
- 3) Nilai  $R$  antara 0,40 – 0,599 menunjukkan hubungan sedang.
- 4) Nilai  $R$  antara 0,60 – 0,799 menunjukkan hubungan kuat.
- 5) Nilai  $R$  antara 0,80 – 1,000 menunjukkan hubungan sangat kuat.

Dengan melihat nilai  $R$  yang dihasilkan dalam output analisis, peneliti dapat menentukan seberapa besar korelasi antara variabel yang diteliti. Jika nilai  $R$  tinggi dan signifikan, maka hal ini menunjukkan bahwa wujud fisik layanan memiliki peran yang penting terhadap kepuasan jemaah. Sebaliknya, jika nilai  $R$  rendah, maka hubungan keduanya bersifat lemah atau tidak terlalu signifikan (Sugiyono, 2023).

#### d. Koefisien Determinasi ( $R$ Square)

Koefisien determinasi atau  $R$  Square ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengukur besarnya proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel

independen dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas wujud fisik layanan bimbingan manasik haji terhadap tingkat kepuasan jemaah haji (Ghozali, 2020).

e. Uji Parsial (T)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh dimensi *Tangible* terhadap tingkat kepuasan jemaah haji. Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

**$H_0$**  Dimensi *tangible* tidak mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji.

**$H_1$**  Dimensi *tangible* mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji.

Dengan menggunakan teknik analisis ini, penelitian diharapkan mampu menjelaskan pengaruh signifikan dari dimensi *tangible* terhadap tingkat kepuasan jemaah haji secara valid dan sistematis (Sugiyono, 2023).

