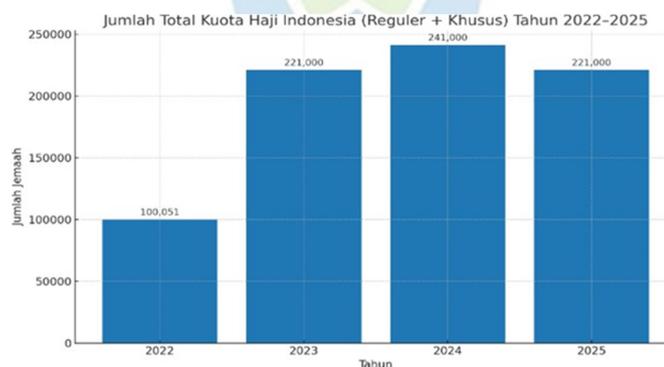


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang memiliki kedudukan sangat fundamental dalam ajaran Islam. Bagi umat Muslim di seluruh dunia, menunaikan ibadah haji adalah puncak dari perjalanan spiritual sekaligus bentuk nyata ketaatan dan syukur kepada Allah Swt. Setiap tahunnya, jutaan umat Muslim dari berbagai negara memendam kerinduan untuk menunaikan ibadah ini, menjadikannya sebagai cita-cita hidup yang sangat dinantikan. Mengingat skala pelaksanaannya yang kompleks, keterlibatan aktif dan tanggung jawab pemerintah menjadi krusial dalam menjamin kelancaran penyelenggaraan ibadah haji.



Gambar 1.1 Jumlah Jemaah Haji Indonesia

Berdasarkan perkembangan penyelenggaraan ibadah haji dalam beberapa tahun terakhir, terlihat adanya dinamika yang mencerminkan proses pemulihan dan penyesuaian dari masa pandemi menuju normalisasi pelayanan. Tren ini menunjukkan bahwa pemerintah terus berupaya meningkatkan kuota dan kualitas penyelenggaraan haji, baik untuk jemaah reguler maupun khusus.

Peningkatan jumlah jemaah dari tahun ke tahun menuntut kesiapan sistem pelayanan, khususnya pada tahap pra keberangkatan di asrama haji sebagai titik awal proses haji di dalam negeri. Dalam konteks ini, pelayanan yang diberikan kepada jemaah harus mampu menjawab tantangan kebutuhan yang semakin kompleks, baik dari sisi jumlah, keberagaman karakteristik jemaah, maupun ekspektasi terhadap mutu layanan. Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Agama dan instansi terkait, memegang tanggung jawab besar dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, mengatur logistik dan administrasi, serta memastikan kenyamanan, keamanan, dan kesehatan jemaah haji (Ummah, 2019).

Sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji, status Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) ditingkatkan menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) (Amaliyah 2017). UPT Embarkasi dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 41 Tahun 2017 tentang perubahan atas PMA Nomor 44 Tahun 2014. Berdasarkan PMA tersebut UPT Asrama Haji Embarkasi sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Unit Pelayanan Teknis/UPT) bertugas untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa secara efektif, efisien dan akuntabel (Rafrianika 2022). Dalam konteks penyelenggaraan haji, Asrama Haji memegang peran vital sebagai titik awal keberangkatan yang sangat menentukan kesan pertama jemaah terhadap pelayanan.

Asrama haji juga sebagai tempat pemeriksaan kesehatan jemaah secara menyeluruh untuk memastikan bahwa jemaah siap secara fisik menjalani ibadah haji yang memerlukan kekuatan dan ketahanan tubuh, proses administrasi, serta pusat koordinasi keberangkatan ke Tanah Suci (Usman, 2019). Fasilitas ini juga menyediakan layanan CIQ (Customs, Immigration, Quarantine), pembagian living cost, dan pengarahan kelompok terbang (Amaliyah, 2017).

Pelayanan yang diberikan di Asrama Haji menjadi hal pertama yang dirasakan oleh jemaah sebelum melaksanakan ibadah haji. Kesan pertama yang jemaah alami selama berada di asrama sangat menentukan persepsi terhadap kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan. Jika jemaah merasa nyaman, dilayani dengan baik, dan diberi informasi yang jelas serta akurat sejak awal, maka akan tumbuh rasa percaya dan tenang dalam menjalani rangkaian ibadah selanjutnya. Sebaliknya, apabila jemaah menemui pelayanan yang lambat, tidak responsif atau membingungkan, maka hal tersebut bisa mempengaruhi kesiapan psikologis dan spiritual jemaah sebelum menuju Tanah Suci. Pelayanan yang bermutu di Asrama Haji akan memperlihatkan profesionalisme serta keseriusan pemerintah dalam memberikan perhatian kepada calon tamu Allah. Salah satu indikator penting keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Pelayanan yang baik bukan hanya mendukung kelancaran proses ibadah, tetapi juga berperan dalam menciptakan ketenangan batin dan kekhusyukan spiritual jemaah. Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau

melebihi harapan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2012). Dalam memenuhi kualitas pelayanan ini terdapat dimensi yang sangat penting yang menjadi acuan keberhasilan sebuah kualitas pelayanan. Salah satu model paling banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas berdasarkan lima dimensi, yaitu : Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangible (bukti fisik) (Zeithaml et al., 1996). Pelayanan dianggap berkualitas apabila persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima sama atau lebih tinggi dibandingkan harapan pelanggan (Sinollah & Masruro, 2019).

Dari lima dimensi peneliti memfokuskan dua dimensi yang sangat relevan dan dengan pelayanan di Asrama Haji, yaitu keandalan dan ketanggapan. Keandalan (reliability) merujuk pada kemampuan penyediaan layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan terpercaya (Najmi, 2017). Dalam pelayanan jemaah haji keandalan diwujudkan melalui ketepatan waktu, konsistensi informasi, keakuratan administrasi, dan kesesuaian fasilitas yang tersedia. Hal ini harus dilakukan secara profesional agar tidak menimbulkan keresahan di kalangan jemaah. Sementara itu, ketanggapan (responsiveness) menggambarkan sejauh mana petugas atau penyedia layanan mampu memberikan respon yang cepat, tanggap, dan membantu terhadap keluhan dan kebutuhan jemaah. Dalam kondisi keberangkatan haji yang dipengaruhi tekanan dan dinamika emosional, respon cepat terhadap permintaan informasi, penyelesaian kendala

fasilitas, atau permintaan bantuan fisik dari jemaah lanjut usia sangat penting untuk menjamin kepuasan jemaah haji. Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara persepsi kinerja produk dengan harapan pelanggan (Cucu Sumartini & Fajriany Ardining Tias, 2019). Pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka jemaah akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan tidak memenuhi harapan, maka ketidakpuasan dapat terjadi (Tjiptono & Chandra, 2016). Kepuasan muncul saat kinerja yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, dan bahkan dapat menumbuhkan loyalitas serta persepsi positif terhadap penyelenggaraan pelayanan (Kotler & Keller, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Sudarto (2025) memberikan hasil bahwa humas memainkan peran penting sebagai penghubung antara pengelola fasilitas dan masyarakat, dengan strategi seperti pemanfaatan media sosial, brosur, dan kegiatan tatap muka. Strategi yang dilakukan meliputi pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai penggunaan fasilitas seperti aula, ruang penginapan, dan ruang manasik. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi humas dalam mensosialisasikan fasilitas UPT Asrama Haji cukup efektif, meskipun masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran dan kurang maksimalnya pemanfaatan media digital seperti YouTube dan Tiktok. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pada bagaimana proses komunikasi oleh humas untuk membentuk citra dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini menghadirkan kebaruan yang secara khusus menyoroti pengaruh keandalan dan ketanggapan pelayanan dua dimensi

utama dalam kualitas pelayanan publik menurut model SERVQUAL terhadap kepuasan jemaah haji tahun 2025 sebagai penerima langsung layanan. Pemilihan lokasi penelitian ini didasari pada relevansi yang kuat dengan tujuan dan rumusan masalah penelitian. Sebagai salah satu Embarkasi Haji utama di Pulau Sumatera Utara, Asrama Haji Medan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada ribuan jemaah haji setiap tahunnya. Asrama Haji Embarkasi Medan juga sebelumnya menjadi tempat pelaksanaan Praktik Propesi Mahasiswa peneliti dan lokasi dekat dengan wilayah tempat tinggal peneliti sehingga memudahkan akses untuk ke Asrama haji Embarkasi Medan.

Asrama Haji Embarkasi Medan berperan sebagai pusat layanan utama bagi ribuan jemaah haji yang berasal dari berbagai kabupaten/kota Sumatera Utara. Fasilitas ini menjadi garda terdepan dalam mempersiapkan kondisi fisik, mental, dan administrasi jemaah sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. Namun, berdasarkan hasil observasi dan survei awal yang dilakukan pada Mei 2025 terhadap sejumlah jemaah calon haji, ditemukan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Medan. Beberapa jemaah menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang lambat, informasi yang kurang jelas mengenai fasilitas, serta sikap petugas yang dinilai kurang tanggap. Meskipun keluhan ini tidak mewakili keseluruhan jemaah, kondisi tersebut tetap menimbulkan indikasi adanya potensi ketidaksesuaian antara ekspektasi dengan realitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menguji secara empiris sejauh mana kualitas pelayanan, khususnya

aspek keandalan dan ketanggapan, berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan jemaah haji. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian secara empiris guna menguji apakah keluhan-keluhan yang muncul terkait pelayanan benar adanya serta sejauh mana aspek keandalan dan ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah. Oleh karena itu, peneliti menetapkan judul penelitian:

“Pengaruh Keandalan dan Ketanggapan Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Medan Tahun 2025”.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

- 1.2.1** Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan?
- 1.2.2** Bagaimana pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan?
- 1.2.3** Bagaimana pengaruh keandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1.3.1** Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan.
- 1.3.2** Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan.
- 1.3.3** Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh keandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan.

1.4 Kegunaan penelitian

1.4.1 Secara Akademik

Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Selain itu, penelitian ini juga akan berguna bagi mahasiswa yang menulis penelitian untuk kelulusan dengan topik yang sama. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk merencanakan penelitian empiris tentang kepuasan jemaah haji dan umrah khususnya pada layanan asrama haji.

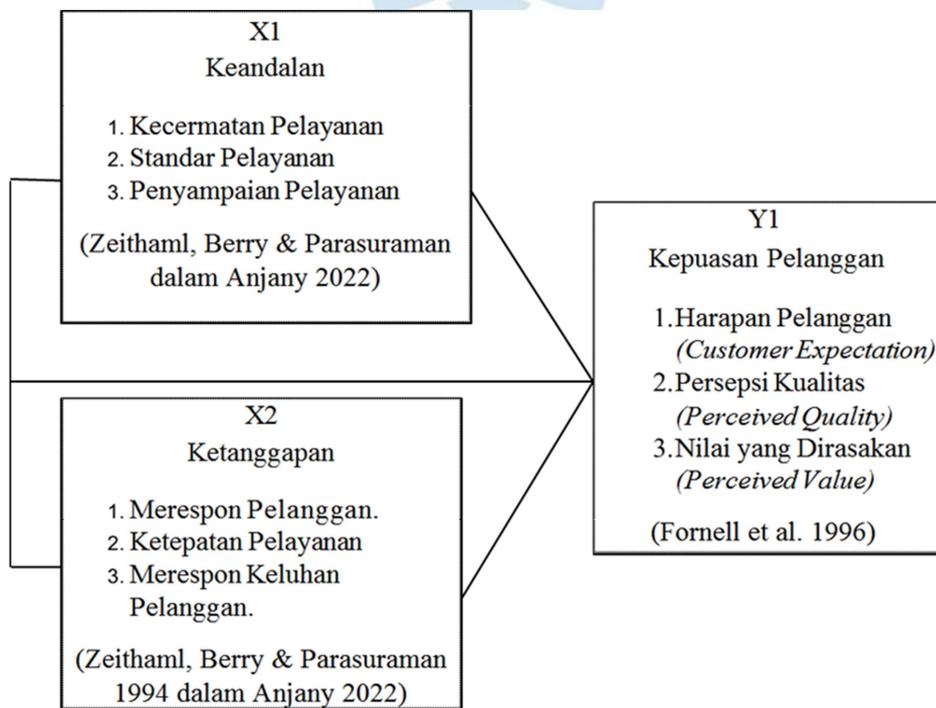
1.4.2 Secara Praktik

Secara praktik, penelitian ini dapat menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan dalam sistem pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Medan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, diharapkan jemaah haji dapat memperoleh layanan yang

lebih efektif dan efisien, sehingga jemaah merasakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

1.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori-teori yang relevan berhubungan dengan variabel-variabel yang telah diidentifikasi sebagai bagian dari permasalahan penelitian (Sugiyono, 2013). Kerangka berpikir harus mampu menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang diteliti. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat menyusun alur pemikiran yang runtut, mulai dari landasan teori, identifikasi variabel, hingga prediksi hubungan antar variabel tersebut berdasarkan pendekatan teoritis dan penelitian terdahulu (Ishaq, 2017). Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

Tabel 1.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Skala
Keandalan X1	Kecermatan pelayanan	. Tingkat ketelitian dan akurasi petugas serta sistem pelayanan di Asrama Haji dalam menjalankan tugas, dengan memastikan bahwa setiap aspek pelayanan diberikan secara tepat, minim kesalahan, dan sesuai dengan prosedur serta kebutuhan jemaah	Likert 1-5
	Standar pelayanan	Adanya pedoman atau standar yang jelas dan terukur dalam setiap aspek pelayanan di Asrama Haji, yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan oleh petugas serta sebagai dasar ekspektasi bagi jemaah, guna menjamin konsistensi dan kualitas pelayanan yang diberikan	

	Penyampaian pelayanan	Gaya interaksi dan cara komunikasi petugas Asrama Haji saat memberikan informasi atau bantuan kepada jemaah, mencakup sikap, kejelasan penyampaian, bahasa tubuh, serta kesabaran dalam melayani.	
Ketanggapan X2	Merespon Pelanggan	Kemampuan dan kecepatan penyedia layanan atau produk dalam menanggapi pertanyaan, permintaan informasi, maupun interaksi awal dari konsumen mencerminkan kualitas daya tanggap pelayanan. Hal ini mencakup tidak hanya efisiensi dalam memberikan respons awal, tetapi juga ketersediaan berbagai saluran komunikasi yang memudahkan konsumen untuk mengakses informasi atau bantuan secara langsung.	Likert 1-5

	Ketepatan Pelayanan	Tingkat kesesuaian antara pelayanan atau produk yang diberikan dengan janji, standar kualitas, serta ekspektasi yang sebelumnya telah disampaikan kepada konsumen. Fokus utamanya terletak pada konsistensi dan ketepatan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan.	
	Merespon Keluhan Pelanggan	Kemampuan dan efektivitas penyedia layanan dalam menangani keluhan pelanggan, mulai dari tahap penerimaan, pengolahan, hingga penyelesaian secara adil dan memuaskan.	
Kepuasan Y	Harapan Pelanggan <i>(Customer Expectation)</i>	Ekspektasi awal yang dimiliki jemaah terhadap pelayanan asrama haji umumnya memiliki harapan pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih dan nyaman, dan proses	Likert 1-5

		keberangkatan yang tertib dan terorganisir.
	Persepsi Kualitas <i>(Perceived Quality)</i>	Penilaian terhadap mutu secara keseluruhan mencakup aspek, seperti kondisi kamar penginapan, ketetapan waktu dalam proses pemberangkatan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan, hingga kualitas konsumsi yang disediakan.
	Nilai yang Dirasakan <i>(Perceived Value)</i>	Sejauh mana manfaat yang diterima sebanding dengan waktu, tenaga dan biaya yang telah dikeluarkan selama proses ibadah haji, termasuk selama berada di Asrama Haji Embarkasi Medan.

1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, karena jawaban atas rumusan masalah dilakukan berdasarkan teori yang relevan dan logika berpikir belum dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris (Ph.D. Ummul Aiman et al., 2022). Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Diduga terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan.

H2 : Diduga terdapat pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan.

H3 : Diduga terdapat pengaruh keandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan.

1.7 Langkah Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Asrama Haji Embarkasi Medan berlokasi strategis di Jl. Jenderal A.H. Nasution, Pangkalan Masyhur, Kecamatan Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara, sehingga mudah diakses oleh jemaah dari berbagai daerah. Fasilitas yang tersedia cukup lengkap, meliputi penginapan yang nyaman dan bersih dengan kapasitas memadai, ruang makan yang luas, area bimbingan manasik haji, klinik kesehatan dengan tenaga medis, ruang serbaguna, serta transportasi pendukung. Asrama ini dibangun pada tahun 1974 sebagai bagian dari upaya pemerintah menyediakan akomodasi terpusat dan layak bagi jemaah haji. Pemilihan Asrama Haji Embarkasi

Medan sebagai lokasi penelitian didasarkan pada perannya sebagai pusat pelayanan haji di Sumatera Utara yang melibatkan jumlah jemaah besar setiap tahunnya, sehingga memungkinkan peneliti mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan yang diberikan, kesesuaian dengan harapan jemaah, serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme yang berpijak pada asumsi bahwa suatu gejala sosial dipandang sebagai suatu yang dapat diklasifikasikan serta memiliki hubungan sebab-akibat yang dapat diukur secara objektif. Oleh karena itu, penelitian dengan paradigma ini memfokuskan pada variabel tertentu yang dianggap mewakili fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2013). Penelitian ini berfokus pada dua variabel independen, yaitu keandalan dan ketanggapan pelayanan, yang diasumsikan memengaruhi kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan. Tujuannya adalah menguji secara objektif bagaimana kualitas pelayanan dari kedua aspek tersebut berdampak pada kepuasan jemaah.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, karena menguji hubungan antar variabel secara terukur dengan data numerik melalui instrumen seperti kuesioner dan analisis statistik. Metode ini memungkinkan penarikan kesimpulan umum dari sampel yang mewakili populasi, sesuai dengan fokus penelitian terhadap pengaruh keandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan. Masing-masing variabel diukur melalui indikator yang jelas dan terdefinisi, kemudian dianalisis untuk mengetahui sejauh mana

dimensi kualitas pelayanan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan jemaah yang menerima layanan Asrama Haji Embarkasi Medan sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

1.7.3 Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis ini merupakan jenis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menyatakan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan keadaan sebenarnya, tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2013). Dalam statistik deskriptif, data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, maupun pictogram. Melalui statistik deskriptif peneliti dapat menyajikan karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan asal daerah yang menjadi informasi dasar untuk memahami latar belakang responden. Selanjutnya analisis ini juga digunakan untuk melihat rata-rata persepsi jemaah terhadap variabel independen, yaitu keandalan dan ketanggapan, serta persepsi jemaah haji terhadap variabel dependen yaitu kepuasan.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.7.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama seperti responden, melalui berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, kuesioner, atau observasi (Sugiyono, 2013). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden jemaah haji yang menggunakan fasilitas dan

layanan di Asrama Haji Embarkasi Medan tahun 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala likert, data dikumpulkan melalui *google form* yang disebarakan melalui *WhatsApp*.

1.7.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari sumber tidak langsung, seperti dokumen, arsip, laporan lembaga, situs web resmi, maupun hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik yang diteliti (Sugiyono, 2013). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai dokumen resmi atau arsip lembaga terkait, seperti laporan tahunan penyelenggaraan haji dari Kementerian Agama Medan, data statistik keberangkatan jemaah, laporan evaluasi asrama haji Medan, serta penelitian terdahulu yang membahas topik yang serupa.

1.7.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi biasanya luas dan mencakup keseluruhan individu, kelompok, atau objek yang memiliki kesamaan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah para jemaah haji yang berasal dari Provinsi Sumatera Utara yang berasal dari berbagai kabupaten/kota yang mendapatkan pelayanan secara langsung dari Asrama Haji Embarkasi Medan. Jumlah jemaah haji yang diberangkatkan dari Provinsi Sumatera Utara mulai dari 1 Mei sampai 31 Mei di tahun 2025 sebanyak 8.242 jemaah haji.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu dan digunakan sebagai perwakilan untuk tujuan penelitian (Kusumastuti et al., 2020). Sugiyono (2013) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Jika pengambilan sampel dilakukan secara tepat maka hasil penelitian dapat digeneralisasikan untuk seluruh populasi (Asrulla et al., 2023). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Taro Yamane*. Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, teknik ini memungkinkan anggota populasi punya peluang yang sama untuk diambil menjadi sampel dalam penelitian Sugiyono (2013). Adapun rumus pengambilan sampel dengan teknik ini yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi yang diketahui

d : Presisi yang ditetapkan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan toleransi kesalahan 0,05 %

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

$$n = \frac{8.242}{1 + 8.242 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{8.242}{1 + 20,605}$$

$$n = \frac{8.242}{21,605}$$

$$n = 381,5$$

Berdasarkan jumlah populasi jemaah yang cukup besar, diperlukan teknik penentuan sampel yang tepat. Berdasarkan rumus *Taro Yamane* dengan tingkat error 5% diperoleh sampel sebanyak 382 jemaah haji.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

1.7.6.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyampaikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab sesuai dengan kondisi atau pandangan responden (Sugiyono, 2013). Penelitian menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah ditemukan jawabannya oleh peneliti dan responden hanya memilih jawaban, sehingga jawaban responden sesuai dengan kebutuhan peneliti (Ardiansyah et al., 2023). Untuk setiap item, responden diminta untuk memberikan tanggapan menggunakan skala likert yaitu :

Tabel 1.2

Skala Likert Variabel Penelitian

Kategori	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : (Sugiyono, 2013)

Untuk menghitung skor pada setiap instrumen penelitian, digunakan rumus rentang skala (RS). Menghitung skor setiap komponen dalam mengalihkan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya umar (2005) dalam (Ridho, 2023). Dalam menentukan skor terendah dan skor tertinggi perlu menggali jumlah responden dengan bobot terendah dan tertinggi. Nilai skor terendah = $382 \times 1 = 382$.

Nilai skor tertinggi = $382 \times 5 = 1.910$ Berikut rumus dalam Rentang Skala:

$$RS = n (m-1) / m$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban item

Berdasarkan rumus, maka rentang skala (RS) yaitu :

$RS = n (m - 1) / m$, maka $RS = 382 (5-1) / 5 = 305,6$. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh 305,6. Nilai skor terendah 382 dan nilai skor tertinggi 1.910. Data jawaban dapat dinilai dan diambil kesimpulan dari masing-masing variabel berdasarkan jawaban responden. Maka pengklasifikasian penelitian setiap kriteria sebagai berikut :

Tabel 1.3

Rentang Skala

No	Kelas	Keterangan
1	382 sampai 687,6	STS
2	687,7 sampai 993,2	TS
3	993,3 sampai 1.298,8	N
4	1.298,9 sampai 1.604,4	STS
5	1.604,5 sampai 1.910	SS

1.7.6.2 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan variabel tertentu melalui berbagai sumber tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, atau agenda lainnya (Kusumastuti et al., 2020). Data yang diperoleh dari dokumentasi bersifat faktual dan historis, sehingga dapat digunakan untuk memberikan landasan kontekstual terhadap kondisi lapangan yang diteliti. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data pendukung terkait penyelenggaraan ibadah haji dan operasional Asrama Haji Medan.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisis Deskriptif Responden

Dalam penelitian kuantitatif, analisis deskriptif terhadap responden merupakan salah satu teknik pengolahan data yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik dasar dari responden berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui instrumen penelitian, seperti kuesioner (Sugiyono, 2019). Teknik ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan lebih difokuskan pada penyajian informasi awal secara sistematis mengenai profil responden dan distribusi jawaban. Tujuan utama dari teknik ini antara lain adalah untuk menyajikan informasi demografis responden, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan lama bekerja. Selain itu, analisis ini juga berfungsi untuk menunjukkan kecenderungan jawaban responden terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami karakteristik dan latar belakang sampel penelitian secara lebih utuh.

1.8.2 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat ketepatan data yang dikumpulkan peneliti mencerminkan kondisi sebenarnya objek yang diteliti. Validitas juga digunakan untuk memastikan apakah instrumen penelitian benar-benar berfungsi sebagai alat ukur yang sesuai dengan tujuan pengukuran (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan *Pearson correlation* dengan ketentuan jika nilai signifikansi < dari 0,05, maka item dinyatakan valid dan jika r hitung > r tabel maka item pertanyaan dikatakan valid. Tingkat signifikansi yang diambil dalam penelitian ini adalah 0,05 atau 5% dengan $df = n-2$.

1.8.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada konsistensi suatu alat ukur dalam menghasilkan data. Sebuah instrumen dinyatakan reliabel apabila menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan berulang kali untuk mengukur gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama, meskipun pengukuran dilakukan pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan ambang batas hasil yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 0,60. Dengan kata lain, apabila nilai koefisien korelasi hasil dari perhitungan lebih tinggi dari nilai r tabel yang digunakan sebagai acuan, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan reliabel.

1.8.4 Uji Asumsi Klasik

1.8.4.1 uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji salah satu syarat utama dalam analisis regresi linier berganda, yaitu bahwa variabel bebas dan variabel terikat harus memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Normalitas penting karena berpengaruh terhadap kelayakan model untuk dianalisis lebih lanjut secara statistik. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov Smirnov* dan analisis grafik normal *P-P Plot* atau melalui tampilan histogram residual. Jika nilai signifikan variabel, jika signifikan $\geq 0,05$, data distribusi normal. Sebaliknya jika signifikan $\leq 0,05$, data distribusi tidak normal.

1.8.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dipakai untuk melihat apakah ada hubungan antara sesama variabel bebas (independen) di model regresi. Jika variabel-variabel ini saling berhubungan kuat, maka bisa mengganggu hasil analisis karena ada masalah multikolinieritas (Ghozali, 2020). Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10, berarti tidak terdapat multikolinieritas.

1.8.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan mengidentifikasi apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada semua nilai variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2020). Uji diterapkan dalam penelitian ini adalah uji Glejser dengan ketentuan jika Sig. (p-value) $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

1.8.4.4 Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan (korelasi) antara kesalahan pengganggu (residual) pada periode waktu sekarang dengan kesalahan pada periode sebelumnya dalam model regresi linier. Jika terdapat hubungan tersebut, maka disebut autokorelasi (Ghozali, 2020). Untuk mendeteksi autokorelasi dalam suatu model regresi merekomendasikan uji *Durbin –Watson (DW)* (Ghozali, 2020). Berikut ketentuan dalam uji DW :

- 1) Jika $(4-DL) < DW < DL$, maka terdapat autokorelasi
- 2) Jika $DU < DW < (4-DU)$, maka tidak terjadi autokorelasi
- 3) Jika $DL < DW < DU$ atau $(4-DU) < DW < (4-DL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan pasti atau tidak dapat ditarik kesimpulan.

1.8.5 Uji Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas, yaitu Keandalan (X_1) dan Ketanggapan pelayanan (X_2), terhadap variabel terikat Kepuasan Jemaah Haji (Y). Regresi linier berganda merupakan suatu metode analisis yang melibatkan satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen (Sugiyono, 2019). Adapun bentuk umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y : Variabel Dependen (Kepuasan Jemaah Haji)

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

X_1 : Variabel Independen 1 (Keandalan)

X_2 : Variabel Independen 2 (Ketanggapan)

ϵ : Error, Variabel Gangguan

1.8.6 Uji Koefisien Kolerasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara dua variabel atau lebih, baik dari segi arah maupun kekuatannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian peneliti menggunakan teknik *Pearson Product Moment*. Untuk memudahkan hasil korelasi antar variabel, berikut disajikan tabel interval koefisien korelasi yaitu :

Tabel 1.4

Interval Koefisien Korelasi
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Interval Koefisien	Koefisien Korelasi
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Rachman et al., 2024)

Untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel independen dan dependen, nilai r hitung hasil uji korelasi dibandingkan dengan nilai r tabel yang diperoleh dari tabel distribusi product moment berdasarkan jumlah sampel dan tingkat signifikansi yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2013), jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka koefisien korelasi dianggap signifikan. Sebaliknya, jika r hitung lebih besar dari r tabel tetapi nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka korelasi tersebut dinyatakan tidak signifikan secara statistic.

1.8.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Apabila R^2 rendah, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel- variabel independen hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasi dari variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati 1, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen dalam model regresi (Ghozali, 2020). Adapun rumus untuk menghitung Koefisien determinasi yaitu :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD: Nilai Koefisien determinasi

r^2 : Nilai Koefisien korelasi antara variabel dependen dan indeviden

1.8.8 Uji Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan sementara atas jawaban dari rumusan masalah penelitian, yang biasanya telah dirumuskan dalam bentuk pernyataan penelitian. sementara itu, uji hipotesis adalah proses untuk membuktikan apakah dugaan sementara tersebut dapat diterima atau ditolak berdasarkan hasil analisis data (Sugiyono, 2019). Rancangan uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Proses pengujiannya melibatkan beberapa tahap menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Dalam penelitian ini, peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh keandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan tahun 2025.

H_a : Terdapat pengaruh keandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan tahun 2025.

1.8.8.1 Uji T/Parsial

Uji statistik T dikenal juga dengan uji signifikansi parsial, digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05). Dalam uji kriteria menggunakan pedoman dari (Sugiyono, 2017). Jika t hitung $>$ t tabel atau P value (sig) $<$ 0,05, maka

terdapat pengaruh.. Jika t hitung $< t$ tabel atau P value (sig) $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh.

1.8.8.2 Uji F/Simultan

Uji statistik F dikenal juga sebagai pengujian secara simultan, yang bertujuan untuk menguji apakah variabel-variabel independen, yaitu Keandalan dan Ketanggapan, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Jemaah Haji. Pengujian ini menggunakan metode *Analysis of Variance (ANOVA)* dengan proses pengolahan data dengan bantuan *software SPSS 26*. Adapun perumusan hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh Keandalan dan Ketanggapan Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah haji di Asrama haji Embarkasi Medan Tahun 2025.

H_a : Terdapat pengaruh Keandalan dan Ketanggapan Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah haji di Asrama haji Embarkasi Medan Tahun 2025.

Pengujian membandingkan antara F hitung dengan F tabel yang diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan Degree of freedom ($df=n-k-1$), dengan ketentuan berikut :

- 1) Jika F hitung , atau P value (sig) $<$ tingkat signifikan, maka H_0 ditolak (terdapat pengaruh).
- 2) Jika F hitung $< F$ tabel, atau P value (sig) $>$ tingkat signifikan, maka H_0 diterima (tidak terdapat pengaruh).

Dalam penelitian ini, penentuan nilai F tabel dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah responden yang relatif besar. Oleh karena itu, digunakan perhitungan berbasis fungsi statistik pada perangkat lunak Microsoft Excel dengan rumus “=FINV(ALPHA, DF1, DF2)” (Susanto, 2017).

Keterangan :

DF1 : (K-1)

DF2 : (N-1)

N : Banyak data atau banyaknya responden

K : Jumlah variabel

Maka F tabel untuk penelitian ini adalah :

$$F \text{ tabel} = \text{FIVN}(0.05, 2, 379) = 3,091$$

