

ABSTRAK

Khofifah Lehasari Siregar : "Pengaruh Keandalan dan Ketanggapan Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji embarkasi Medan Tahun 2025"

Asrama Haji Embarkasi Medan merupakan fasilitas resmi yang disiapkan pemerintah untuk mendukung keberangkatan dan pemulangan jemaah haji dari berbagai kabupaten/kota di Sumatera Utara. Kualitas pelayanan di asrama ini sangat menentukan kenyamanan dan kepuasan jemaah. Namun, masih terdapat beberapa keluhan terkait keterlambatan pelayanan, informasi yang kurang jelas, serta sikap petugas yang dinilai kurang tanggap. Kondisi ini menimbulkan dugaan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan yang diterima jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keandalan (X1) dan ketanggapan pelayanan (X2) terhadap kepuasan jemaah haji (Y) di Asrama Haji Embarkasi Medan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan positivisme. Sampel penelitian berjumlah 382 orang yang diambil dari populasi sebanyak 8.242 jemaah haji berdasarkan data manifest dengan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berskala Likert. Data yang terkumpul dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26 dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel keandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah (Y), dengan nilai t hitung $3,636 > t$ tabel $1,966$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, variabel ketanggapan (X2) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, dengan nilai t hitung $12,964 > t$ tabel $1,966$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, variabel keandalan (X1) dan ketanggapan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar $129,595 > F$ tabel $3,091$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 10,678 + 0,211X_1 + 0,674X_2$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,406 atau 40,6% menunjukkan bahwa kepuasan jemaah dipengaruhi oleh faktor keandalan dan ketanggapan pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 59,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persentase yang relatif sedang ini selaras dengan hasil analisis deskriptif yang memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan masih berada pada kategori netral. Artinya, pelayanan yang diberikan petugas umumnya hanya memenuhi standar minimum tanpa adanya inovasi atau upaya lebih yang dapat meningkatkan kepuasan jemaah secara signifikan.

Kata Kunci: Keandalan, Ketanggapan, Pelayanan, Asrama Haji Embarkasi