

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Haji merupakan sebagian rukun Islam yang ke-5 yang mesti dilaksanakan oleh seluruh umat muslim dengan catatan mampu melaksanakannya. Dalam hal ini maksud dari mampu yaitu bukan hanya kemampuan finansial, tetapi juga fisik dan jasmani. Karena ibadah haji memerlukan kekuatan jasmani yang besar, setiap umat Islam yang hendak menunaikannya perlu melakukan berbagai persiapan yang matang. Sebagaimana yang tercantum dalam QS. Ali Imran (3) 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ  
فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Terjemahan : “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) makam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. “Qur’an” (Kementerian Agama RI, 2007)

Di Indonesia umat muslim merupakan Agama terbesar atau mayoritas dari agama yang ada di Indonesia bahkan termasuk Negara urutan pertama dengan penduduk muslim di dunia. Indonesia selalu mendapatkan kuota haji paling banyak diantara Negara muslim lainnya. Maka dari itu dalam penyelenggaraan haji di Indonesia sangat kompleks dalam penyelenggaraannya karena saling berkaitan dengan berbagai pihak dalam pemerintah maupun masyarakatnya.

Dalam penyelenggaraan haji di Indonesia terdapat instansi khusus yang mengelola penyelenggaraan haji yaitu bidang Penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama di bidang ini penyelenggara haji dikelola secara menyeluruh mulai dari rencana penyelenggaraan, pelayanan, pembinaan, perlindungan terhadap jemaah haji dan masih banyak yang lainnya. Dalam era modern ini pelayanan haji tidak ingin ketinggalan dalam menggunakan Sistem Teknologi Informasi (STI) yang kini mengalami perkembangan yang begitu cepat. Sistem Teknologi Informasi pun sangat membantu dalam suatu pelayanan agar tercapai tujuan dengan baik dan tentu saling memuaskan. Dalam dunia Organisasi STI sangat dibutuhkan karna bisa memudahkan para penggunanya untuk dapat mengakses informasi dengan mudah tanpa harus menginput data secara manual dari kantor wilayah ke kantor pusat dimana organisasi itu berada.

Dalam pelayanan ibadah haji ada yang disebut dengan pelayanan Jemaah Melalui Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berfungsi untuk mempermudah sekaligus mempercepat pelayanan, pengendalian pendaftaran, jaminan keberangkatan haji pada tahun yang sama serta perolehan nomor porsi haji sesuai urutan. Pelayanan SISKOHAT merupakan wujud pengupayaan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Jemaah haji karena haji itu sangat kompleks dari problematikanya maupun penyelenggaraannya. Namun demikian, keberhasilan sistem SISKOHAT tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, melainkan juga oleh kualitas pelayanan petugas yang menjalankannya. Petugas SISKOHAT di tingkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memegang peran penting sebagai pelaksana

teknis sekaligus garda terdepan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Mereka bertanggung jawab tidak hanya dalam aspek teknis penginputan data, namun juga dalam memberikan informasi, bantuan, dan komunikasi yang jelas kepada calon jemaah.

Peneliti melakukan observasi lapangan dan didukung penelitian terdahulu pada Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, terdapat beberapa masalah terkait fasilitas yang menyebabkan Jemaah tidak nyaman. Beberapa diantaranya yaitu ruangan kantor PHU terdapat bau asap rokok, kumpulan berkas yang tercecer, petugas pelayanan kurang responsif bahkan terdapat jemaah yang merasa kebingungan karena tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai alur pelayanan, terutama pada tahap pendaftaran ulang dan pengecekan dokumen.

Selain masalah mengenai fasilitas terdapat beberapa permasalahan mengenai sistem komputerisasi seperti pelimpahan data calon Jemaah yang masih harus dilakukan pendampingan dengan Kantor Wilayah Provinsi, proses data yang belum optimal karena sistem SISKOHAT belum terintegrasi dengan baik dengan proses lain yang menyebabkan ketidaknyamanan atau keterlambatan pelayanan, dan bagaimana petugas menghadapi kendala teknis atau perubahan sistem.

Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan, dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang disediakan oleh Kementerian Agama melalui sistem SISKOHAT. Padahal, secara teoritis, sistem pelayanan publik berbasis digital seperti SISKOHAT seharusnya memberikan manfaat dalam hal kecepatan, ketepatan, dan transparansi informasi.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi terhadap kesenjangan antara harapan dan persepsi atas kinerja layanan. Bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka akan timbul ketidakpuasan. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun SISKOHAT secara teknis telah mengalami perkembangan, pelayanan manusianya belum tentu secara otomatis memberikan pengalaman positif kepada masyarakat.

Fenomena ini menggambarkan penyimpangan antara teori dan realitas di lapangan. Secara teoritis, sistem berbasis digital seperti SISKOHAT seharusnya menjadi solusi atas lambannya pelayanan manual di masa lalu. Akan tetapi, dalam praktiknya, jika petugas tidak cukup responsif, kurang terlatih, atau tidak memiliki empati terhadap kondisi jemaah (terutama lansia), maka kepuasan jemaah tetap sulit tercapai.

Kota Cimahi sendiri merupakan kota dengan populasi Muslim yang cukup besar di Jawa Barat, dengan tingkat pendaftaran haji yang tinggi. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan petugas SISKOHAT memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di wilayah ini. Dengan pendekatan berbasis data observasi lapangan dan teori pelayanan publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan haji di Kota Cimahi khususnya, dan di Indonesia pada umumnya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin meneliti tentang SISKOHAT tetapi peneliti ingin lebih terfokuskan kepada bagaimana kepuasan jemaah terhadap pelayanan dari petugas SISKOHAT atas pelayanan yang diberikan maka dari itu

peneliti mengangkat judul dari penelitian ini ya itu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) Kota Cimahi.

## **B. Fokus Penelitian**

Dari latar belakang di atas. Maka peneliti merumuskan permasalahannya agar lebih terfokus dan terarah. Dengan pernyataan sebagai berikut.

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas SISKOHAT terhadap tingkat Kepuasan Jemaah ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dibuatnya penelitian ini agar mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan Petugas SISKOHAT terhadap tingkat kepuasan jemaah di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diberikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

### **1. Kegunaan Akademis**

Penelitian ini bisa menjadi manfaat untuk menambah wawasan atau referensi untuk mendalami atau mempelajari dari manajemen pelayanan secara luas khususnya dalam Pelayanan SISKOHAT.

### **2. Kegunaan Praktik**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan sekaligus pertimbangan. oleh bidang Penyelenggara Haji dan Umrah khususnya seksi SISKOHAT untuk memperbaiki atau menerapkan agar tingkat kepuasan dari pelayanan Petugas SISKOHAT terjaga. Dan bagi masyarakat penelitian ini bisa

menjadi informasi untuk mengetahui bagaimana pelayanan dari SISKOHAT yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

### E. Kerangka Pemikiran

#### Variabel X

**Tabel 1.1 Variabel X**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen
1.	Kualitas Pelayanan SISKOHAT	Penilaian jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas SISKOHAT dalam proses pendaftaran dan pelayanan haji.	Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2011:198) a. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) b. Keandalan ( <i>Reability</i> ) c. Empati ( <i>Empathy</i> ) d. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) e. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<i>Likert</i> (1-5)	Kuesioner	Angket Tertutup

#### Variabel Y

**Tabel 1.2 Variabel Y**

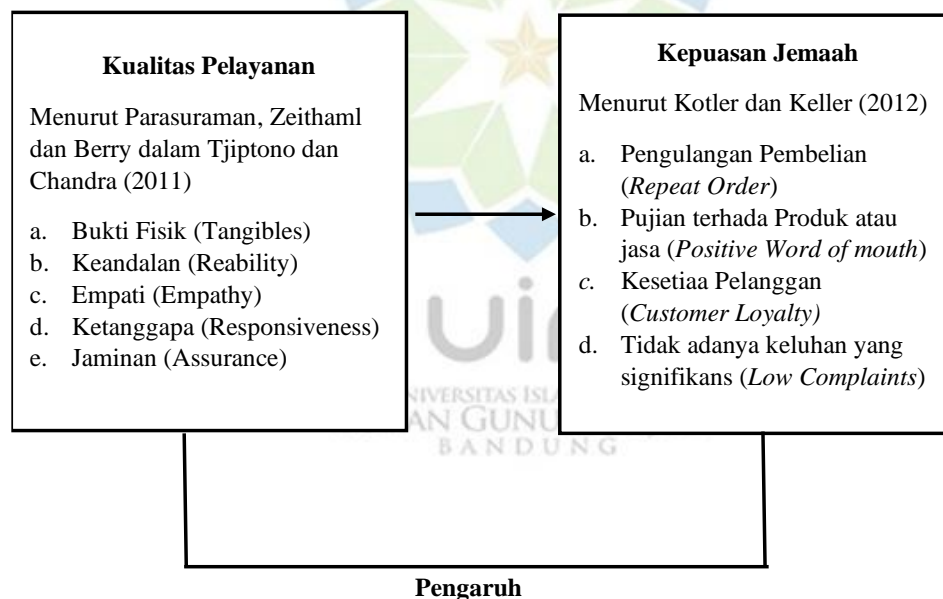
No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Teknik Pengumpulan Data	Instrumen
----	----------	----------------------	-----------	------------------	-------------------------	-----------

1.	Tingkat Kepuasan Jemaah	Perasaan senang atau puas dari jemaah terhadap layanan yang diterima selama proses pendaftaran haji.	Menurut Kotler dan Keller (2012) a. Pengulangan Pembelian ( <i>Repeat Purchase</i> ) b. Pujian Terhadap Produk atau Jasa ( <i>Positive Word of Mouth</i> ) c. Kesetiaan Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) d. Tidak Adanya Keluhan yang Signifikan ( <i>Low Complaints</i> )	<i>Likert (1-5)</i>	Kuesioner	Angket Tertutup
----	-------------------------	--	---	---------------------	-----------	-----------------

Kerangka pemikiran merupakan suatu landasan konseptual yang menjelaskan keterkaitan antara variable pada penelitian ini. Tujuan utamanya adalah memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana pengaruh Pelayanan Petugas SISKOHAT dapat memengaruhi kepuasan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

Dalam konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat, khususnya calon jemaah haji, sangat menentukan sejauh mana pelayanan dianggap memuaskan atau tidak. Kementerian Agama Kota Cimahi sebagai pelaksana teknis penyelenggaraan ibadah haji, menyadari bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bersumber dari sistem digital yang digunakan (SISKOHAT), melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas yang menjalankan sistem tersebut.

Pelayanan yang diberikan petugas SSKOHAT harus mencerminkan responsivitas, ketepatan, keramahan, serta kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat sasaran. Pelayanan yang demikian dapat menciptakan pengalaman positif jika sesuai atau melampaui harapan jemaah. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka akan timbul rasa tidak puas dari pihak jemaah. Untuk memahami sejauh mana pelayanan tersebut berdampak pada kepuasan jemaah, penelitian ini menggunakan pendekatan perbandingan antara ekspektasi jemaah dan pelayanan nyata yang mereka terima. Berikut kerangka pemikiran yang dapat diamati :



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

## **F. Hipotesis**

Menurut Nurdin dan Hartati (2019) hipotesis adalah kesimpulan sementara, jawaban sementara, dugaan sementara, ini adalah konstruk peneliti tentang masalah penelitian yang menunjukkan hubungan antara dua atau lebih variabel.

Hipotesis dalam penelitian ini :



H0 = Tidak Terdapat Pengaruh Pelayanan Petugas SSKOHAT Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

H1 = Terdapat Pengaruh Pelayanan Petugas SSKOHAT Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

## **G. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang beralamat di jalan Sangkuriang No. 76 Cimahi, Jawa Barat.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma positivistik. Adanya hubungan sebab akibat antara pengaruh kualitas pelayanan Petugas SSKOHAT di bidang penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji yang menjadikan paradigma ini digunakan untuk dapat memperoleh konfirmasi tentang hubungan sebab akibat yang dicari pada penelitian ini yang kemudian dianalisa melalui suatu metode yang melibatkan pengujian hipotesis di mana hipotesis disimpulkan dari hipotesis lain pada tingkat abstraksi atau konseptualisasi yang lebih tinggi.

Penelitian ini menggunakan kerangka deduktif, yang diawali dari pernyataan umum atau hipotesis dan kemudian diturunkan menjadi pernyataan yang lebih spesifik. Ini mengikuti pola penalaran dari yang umum ke pada yang lebih khusus.

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini, yang merupakan penelitian ilmiah sistematis terhadap komponen dan fenomena

serta kualitas hubungannya satu sama lain. Mengembangkan dan menerapkan model matematis, teori, dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena adalah tujuan penelitian kuantitatif. Proses pengukuran sangat penting dalam penelitian kuantitatif karena memberikan hubungan penting antara pengamat empiris dan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2015), metode penelitian kuantitatif berpijak pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menelaah suatu populasi maupun sampel tertentu. Pemilihan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, kemudian dianalisis secara numerik atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode regresi yang mana menggunakan metode kuantitatif, yang mengandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis terhadap sampel data untuk membuktikan hipotesis dan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh antara *variable* satu dengan yang lainnya, yang di jelaskan secara angka dan data dalam regresi atau persamaan matematik.

### **4. Jenis data dan Sumber data**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu penelitian akan mengumpulkan data dalam bentuk kuantitas dan angka yang terdiri dari *variable numeric* yang dapat diukur dan dihitung.

b. Sumber Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan secara langsung atau dari sumber aslinya. Data ini dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada jemaah haji yang telah pulang dari Arab Saudi dengan asal wilayah Jawa Barat khususnya Kota Cimahi.

## 5. Populasi dan sampel

Menurut Nanang, Populasi merupakan keseluruhan subjek yang menjadi objek kajian dalam penelitian. Dari populasi inilah ditetapkan sampel yang akan digunakan dalam proses penelitian. (Martono, 2010). Berdasarkan hal di atas, penentuan populasi penelitian adalah Jemaah haji yang telah kembali dari Arab Saudi pada tahun 2025 dengan asal wilayah Jawa Barat khususnya Kota Cimahi sebanyak 556 jemaah.

Sedangkan sampel adalah merupakan sebagian dari populasi kemudian karakteristik dan sifat populasi juga dimiliki oleh sampel. Adapun penelitian ini, peneliti melihat subjek lebih dari 100 dan pada jumlah nya sebenarnya yaitu 556, peneliti mengambil 10% sampel dari populasi yang ada dengan menggunakan rumus *slovin*.

$$\text{Rumus Slovin} : n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$\text{Keterangan} : n = \text{Jumlah Sampel}$$

$$N = \text{Jumlah Populasi}$$

$$e = \text{Batas toleransi kesalahan}$$

$$\text{Dik} : n = 556$$

$$: n = \frac{556}{1+556(0,05)^2}$$

$$: n = \frac{556}{1 + 556(0,01)^2}$$

$$: n = \frac{556}{1 + 5,56}$$

$$: n = \frac{556}{6,56}$$

$$: n = 84,75 \text{ (dibulatkan menjadi 85)}$$

Maka setelah perhitungan menentukan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*. Peneliti mendapatkan subjek sebanyak 85 responden.

## 6. Teknik pengumpulan data

Guna memperoleh data serta informasi yang akurat dalam penelitian lapangan (*field research*), yang termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif ini, Peneliti mengumpulkan data dengan cara berikut:

### a. Kuesioner

Menurut Sugiyono, Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyampaikan pertanyaan kepada responden, di mana pertanyaan yang digunakan berbentuk pertanyaan tertutup. (Sugiyono, 2011) Responden dalam penelitian ini merupakan jemaah haji yang telah kembali dari arab Saudi asal Kota Cimahi Jawa Barat sebanyak 85 responden.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model skala *Likert*. Menurut Riduwan (2019) Skala *Likert* digunakan untuk menilai pendapat, persepsi, dan sikap seseorang pada gejala sosial.

Jawaban kuesioner ini memiliki tingkatan. Setiap jawaban atas pertanyaan memiliki skor, diantaranya :

- 1) Sangat Setuju (SS) : mendapat skor 5

- |                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| 2) Setuju (S)                | : mendapat skor 4 |
| 3) Kurang Setuju (KS)        | : mendapat skor 3 |
| 4) Tidak Setuju (TS)         | : mendapat skor 2 |
| 5) Sangat Tidak Setuju (STS) | : mendapat skor 1 |

## 7. Validitas Realibitas

### a. Validitas

SPSS merupakan salah satu software statistik yang sering dimanfaatkan peneliti dan memiliki kegunaan besar dalam menyelesaikan berbagai persoalan penelitian kuantitatif. Dengan bantuan SPSS, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai nilai rata-rata, standar deviasi, serta skor terendah dan tertinggi dari data yang dianalisis. Selain itu, SPSS juga berfungsi untuk melakukan uji validitas data. Mifthul dan Herianto, (2021).

Untuk menguji validitas penelitian ini, nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel dibandingkan dengan taraf signifikan 0.05, dengan hasil pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (taraf signifikan 0.05 ), maka data tersebut bermakna (*valid*).
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (taraf signifikan 0.05 ), maka data tersebut tidak bermakna (*valid*).

### b. Realibilitas

Menurut Sugiyono, uji realibilitas adalah uji keandalan dalam mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya. (Sugiyono, R&D, 2012). Menurut Anshori dan Iswati, uji reliabilitas merupakan instrument yang digunakan

sebagai alat pengumpulan data. Instrument yang *reliable* (dapat diandalkan) merupakan instrument yang digunakan untuk mengukur objek dalam beberapa kali, dan memperoleh data yang serupa. (Muslich Anshori, 2009) jika tanggapan responden terhadap pertanyaan tersebut sama atau konsisten sepanjang waktu, kuesioner dikatakan *reliable* (dapat diandalkan). Oleh karena itu, pengujian realibilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran konsisten. Menurut Priyanto, instrument dapat dikatakan *reliable* jika nilai alpha lebih besar dari nilai r kritis *product moment*. Namun, hal tersebut dapat menggunakan Batasan tertentu seperti 0,6 Priyanto (2008).

Maka berikut adalah ketentuan dari uji reliabilitas :

- 1) Jika koefisien Alpha  $> 0,6$  maka pertanyaan dinyatakan *reliable*
- 2) Jika koefisien Alpha  $< 0,6$  maka pertanyaan dinyatakan tidak *reliable*

## 8. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data dengan menggunakan statistik inferensial. Statistik inferensial merupakan metode yang memanfaatkan data sampel untuk membuat kesimpulan yang dapat digeneralisasikan pada populasi. Pendekatan ini sesuai digunakan apabila populasi telah terdefinisi secara jelas dan pengambilan sampelnya dilakukan secara acak. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D 2011)

### a. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menganalisis dengan pengujian asumsi sebagai berikut:

### 1) Uji Normalitas

Menurut Ridwan dan Sunarto, uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi atau tidak. (Sunarto 2012). Hipotesis :

H0 : Residual menyebar normal

H1 : Residual Tidak menyebar normal

### 2) Uji multikolinearitas

bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi di antara variabel independen, maka variabel-variabel tersebut tidak lagi bersifat ortogonal. Suatu variabel dikatakan ortogonal apabila hubungan korelasi antar sesama variabel independen bernilai nol (Ghozali, 2016).

Adapun cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a) Nilai  $R^2$  yang tinggi tetapi tidak signifikan secara parsial.

Multikolinearitas dapat terindikasi apabila model regresi menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang sangat tinggi, namun secara individual banyak variabel independen yang tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b) Analisis matriks korelasi antar variabel independen. Jika terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) antar variabel

bebas, maka hal ini mengindikasikan adanya multikolinearitas. Namun, tidak adanya korelasi yang tinggi tidak selalu berarti terbebas dari multikolinearitas, sebab kondisi ini juga dapat muncul akibat kombinasi beberapa variabel independen.

c) Melalui nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Kedua ukuran ini menunjukkan sejauh mana suatu variabel independen dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Secara sederhana, setiap variabel bebas diuji seolah-olah menjadi variabel terikat, kemudian diregresikan terhadap variabel independen lainnya. Nilai tolerance yang rendah akan menghasilkan nilai VIF yang tinggi, dengan rumus  $VIF = 1/Tolerance$ . Batas umum yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau setara dengan  $VIF \geq 10$ . Meskipun nilai ini dapat digunakan sebagai indikator, penulis tetap harus menentukan tingkat multikolinearitas yang dianggap masih dapat ditoleransi.

Dengan demikian, meskipun multikolinearitas dapat dideteksi melalui tolerance dan VIF, uji ini tidak secara langsung menunjukkan variabel independen mana yang saling berkorelasi (Ghozali, 2016).

### 3) Uji heteroskedastisitas

digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varians pada residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Apabila varians residual setiap pengamatan



bernilai konstan, kondisi ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika varians tersebut berbeda maka dinamakan heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Model regresi yang dianggap baik adalah yang memenuhi asumsi homoskedastisitas atau tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

Salah satu metode yang sering digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah uji Glejser. Pada uji ini, dasar pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05, maka hal tersebut menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2013)

#### **b. Analisis Regresi Sederhana**

Regresi linear sederhana merupakan teknik analisis data yang memprediksi nilai data dengan menggunakan nilai data lain yang terkait dan diketahui. Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Regresi linier sederhana merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah hubungan tersebut bersifat positif atau negatif. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen ketika variabel independen mengalami peningkatan maupun penurunan.

##### **1) Model Regresi Sederhana**

Regresi linier merupakan salah satu jenis peramalan atau analisis prediktif yang biasa digunakan pada data yang mempunyai skala kuantitatif (interval atau rasio) persamaan regresi linier sederhananya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta.X_1$$

Keterangan:

Y : variabel dependen

a : konstanta

$\beta$  : koefisien variabel X

X : variabel independen

## 2) R Square / Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau R-Square merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Fungsi dari koefisien determinasi adalah untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen.

## 3) Uji Partial / Uji T

Uji T atau uji parsial bertujuan untuk menilai pengaruh setiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen dalam regresi linear.

Hipotesis :

H<sub>0</sub>: Pelayanan Petugas SSKOHAT, tidak mempengaruhi Kepuasan

Jemaah (Y)

H1 : Pelayanan Petugas, mempengaruhi Kepuasan Jemaah

Hipotesis :

H0 : Variabel X2, tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H1 : Variabel X2, mempengaruhi variabel terikat (X)

