

## ABSTRAK

**Citra Nabila Suherman:** Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Tingkat Kepercayaan Jemaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya citra lembaga dalam membentuk kepercayaan jemaah haji di tengah semakin banyaknya KBIHU yang beroperasi di Kabupaten Pandeglang serta munculnya berbagai isu negatif terkait penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Indonesia. KBIHU Ath-Thohariyyah sebagai salah satu lembaga bimbingan ibadah haji yang mencatat peningkatan jumlah pendaftar secara konsisten dari 44 jemaah pada tahun 2022 hingga 120 jemaah pada tahun 2025 perlu membangun dan mempertahankan citra lembaga yang positif agar kepercayaan jemaah terus terjaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui citra lembaga KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang, tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang, dan pengaruh citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

Variabel citra lembaga (X) menggunakan teori “*Corporate Image*” dari Shirley Harrison (1995), melalui empat elemen utama yaitu *personality* (kepribadian), *reputation* (reputasi), *value* (nilai), dan *corporate identity* (identitas perusahaan). Selain itu, variabel kepercayaan jemaah haji (Y) menggunakan teori “*Trust*” dari Mayer, Davis, Schoorman (1995), yaitu *ability* (kemampuan), *benevolence* (kebaikan hati), dan *integrity* (integritas).

Penelitian ini menggunakan metode kausalitas dengan pendekatan kuantitatif berupa data angka atau *numerik*. Populasi dalam penelitian ini adalah alumni Jemaah haji keberangkatan tahun 2025 pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang, dengan jumlah sampel sebanyak 55 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah tahun keberangkatan 2025 dengan skala *likert* (1-5).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi  $Y=15,122+0,927X$ , yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan citra lembaga akan meningkatkan tingkat kepercayaan Jemaah haji sebesar 0,927. Hasil uji t menunjukkan nilai  $8,553 > 1,674$  dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Adapun besarnya kontribusi citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji adalah sebesar 0,58 atau 58%, sedangkan sisanya 42% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa citra lembaga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

**Kata kunci:** Citra Lembaga, Kepercayaan, Jemaah Haji.