

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2025, jumlah penduduk muslim tercatat lebih dari 244 juta jiwa dari total populasi nasional sebanyak 281,3 juta jiwa menjadikan Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia (Wafa, 2025). Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, Indonesia juga memiliki jumlah jemaah haji terbesar di dunia. Berdasarkan data Kementerian Agama (haji.kemenag.go.id), pada tahun 1446 H/2025 M, Indonesia mendapatkan alokasi kuota haji sebesar 221.000 orang, yang mencakup 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus. Angka tersebut mencerminkan antusiasme tinggi masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji, meskipun biaya yang relatif mahal dan masa tunggu bisa mencapai 20-30 tahun di beberapa daerah. Situasi ini kemudian mendorong berkembangnya berbagai lembaga penyelenggara, termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

Dalam penyelenggara ibadah haji di Indonesia, pemerintah melibatkan lembaga pendampingan yang berfungsi membantu proses pembinaan calon jemaah, salah satunya ialah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Lembaga ini memiliki peran untuk melakukan bimbingan manasik serta pendampingan kepada jemaah haji sesuai dengan standarisasi bimbingan dan pendampingan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan lebih terarah. Keberadaan KBIHU juga telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah, yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bimbingan manasik haji.

Secara umum, pandangan kebijakan terhadap keberadaan serta peran KBIHU dalam pembinaan calon jemaah haji umumnya dinilai positif. Mayoritas jemaah haji memilih bergabung dengan KBIHU karena merasakan adanya manfaat nyata dari bimbingan dan pelayanan yang diberikan, baik bagi jemaah maupun bagi pemerintah dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan Kementerian Agama, bahwa dari jumlah kuota haji reguler, terdapat 681 pembimbing KBIHU yang secara khusus diberangkatkan untuk mendampingi jemaah haji (Sani, 2025). Jumlah ini menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap peran KBIHU, mengingat banyaknya jemaah yang menggunakan jasa bimbingan KBIHU untuk membantu pemahaman dan kemandirian dalam pelaksanaan ibadah haji. Dengan demikian, keberadaan 681 pembimbing tersebut mencerminkan bahwa KBIHU telah menjadi mitra penting bagi pemerintah sekaligus pilihan utama bagi jemaah dalam mendapatkan pembinaan ibadah haji.

Keberadaan KBIHU memiliki posisi yang sangat penting dalam membina dan mendampingi jemaah haji sesuai dengan tuntunan syari'at Islam, terutama karena mayoritas calon jemaah haji belum memiliki pengalaman untuk berhaji (Gustiar, 2025). Dengan demikian, keberadaan KBIHU mampu mengurangi tingkat

kebingungan jemaah yang sebagian besar berusia lanjut dan memiliki keterbatasan dalam memahami rangkaian ibadah haji. Oleh karena itu, kualitas pembinaan yang diberikan KBIHU sangat menentukan keberhasilan jemaah dalam menunaikan ibadah dengan khusyuk dan lancar sehingga jemaah perlu memperoleh bimbingan dari lembaga terpercaya.

Di sisi lain, masih terdapat sejumlah persoalan yang dapat memengaruhi citra KBIHU di mata masyarakat. Beberapa pemberitaan media menyoroti adanya oknum yang melakukan penipuan, penyalahgunaan dana, serta pelanggaran prosedur. Berdasarkan laporan Kompas.com, DPR menemukan sejumlah KBIHU yang menetapkan biaya bimbingan ibadah haji hingga Rp25.000.000, padahal biaya tersebut seharusnya hanya sekitar Rp3.000.000. Hal ini bertentangan dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan, yang menetapkan biaya bimbingan paling banyak sebesar Rp3.500.000. Kondisi tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap lembaga bimbingan haji apabila tidak diimbangi dengan pengawasan dan pengelolaan lembaga yang baik.

Dalam hal pengelolaan citra lembaga, penelitian ini mengadopsi teori *Corporate Image* yang dikemukakan oleh Shirley Harrison (1995). Harrison (1995), menyatakan bahwa citra perusahaan adalah kesan dari seseorang tentang organisasi secara keseluruhan, yang dibentuk oleh empat elemen utama, yaitu *personality*, karakter lembaga yang dikenal oleh publik. *Reputation*, yakni penilaian yang diterima lembaga baik dari pengalaman pribadi maupun dari pihak lain. *Value*, yakni nilai-nilai yang dianut lembaga seperti sikap manajemen dan karyawan dalam

melayani pelanggan, serta *corporate identity*, yakni identitas lembaga yang membedakannya dengan lembaga lain. Keempat dimensi tersebut sangat relevan untuk mengukur bagaimana citra yang dibangun oleh KBIHU mampu memengaruhi pandangan dan kepercayaan jemaah haji. Sejalan dengan pandangan menurut Kotler & Keller (dalam Kiswanto et al., 2023), citra merupakan sekumpulan persepsi konsumen terhadap perusahaan sebagai refleksi dari asosiasi yang ada dalam benak konsumen agar suatu perusahaan dapat dikenal baik oleh para konsumen, pihak perusahaan harus mampu mengomunikasikan perusahaan tersebut dengan baik kepada konsumen sehingga dapat membantu memperkuat posisi citra perusahaan di benak konsumen.

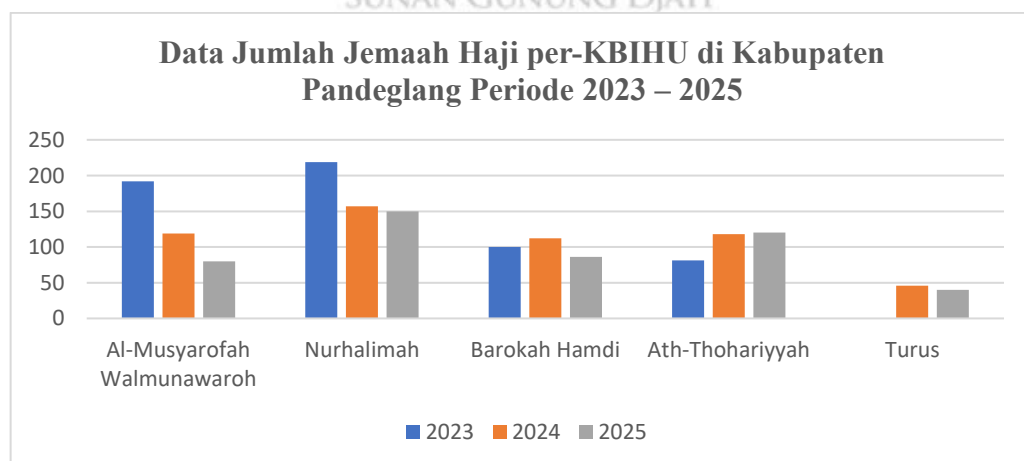
Kepercayaan jemaah merupakan variabel yang tidak terpisahkan dari citra lembaga. Penelitian ini menggunakan teori *trust* yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi yang terbentuk ketika seseorang meyakini bahwa pihak lain mampu bertindak secara baik dan penuh tanggung jawab. Mayer et al. (1995), mengidentifikasi tiga dimensi utama kepercayaan, yaitu *ability*, yakni kemampuan dan kompetensi lembaga dalam memenuhi kebutuhan jemaah. *Benevolence*, yakni keyakinan jemaah bahwa lembaga memiliki niat baik dan kepedulian terhadap kepentingan jemaah, serta *integrity*, yakni persepsi jemaah bahwa lembaga berpegang pada prinsip-prinsip moral dan kejujuran yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks KBIHU, kepercayaan jemaah menjadi modal penting dalam menentukan keberlangsungan dan pengembangan lembaga di tengah isu negatif dan persaingan yang semakin kompetitif.

Kepercayaan (*beliefs*) merujuk pada pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap suatu hal, yang mencakup kesediaan seseorang untuk berperilaku tertentu karena adanya keyakinan bahwa pihak mitra akan memberikan apa yang diharapkan, sesuai dengan pernyataan orang lain. Kepercayaan yang diharapkan konsumen terhadap objek, atribut, dan manfaat menunjukkan persepsi konsumen yang didasarkan pada diri sendiri (Fakhrudin, 2022). Kepercayaan sebagaimana dalam hal ini merupakan suatu cara yang dilakukan dalam memegang prinsip kepercayaan antara jemaah dan KBIHU yang dapat dipertanggungjawabkan agar menghasilkan pandangan yang positif dan dapat membantu meningkatkan atau membangun kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat hubungan yang erat antara citra lembaga dan kepercayaan jemaah. Faktor citra perusahaan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, di mana citra yang positif akan mendorong meningkatnya rasa percaya sehingga memperoleh terbentuknya loyalitas konsumen (Mulyana & Sari, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa suatu lembaga KBIHU dengan citra positif akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan jemaah dan mempertahankan keberlanjutan lembaganya. Faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan KBIHU dalam kemampuan menjaga reputasi dan menampilkan citra positif melalui pelayanan dan kualitas bimbingan yang diberikan kepada jemaah sehingga adanya kepuasan dan kepercayaan sendiri terhadap lembaga tersebut. Ketika jemaah haji merasa cukup dan sesuai dengan harapannya terhadap pelayanan yang diberikan dapat membuat citra suatu lembaga akan menciptakan pandangan positif di benak calon jemaah haji sehingga mereka merasa yakin dan

percaya terhadap KBIHU yang mampu mendampingi ibadah dengan aman, nyaman, dan sesuai tuntunan syari'at Islam (Nurhayati, 2022).

Provinsi Banten, khususnya Kabupaten Pandeglang terdapat sejumlah KBIHU resmi yang terdaftar di Kementerian Agama sehingga memberi banyak pilihan kepada calon jemaah dalam menentukan lembaga yang dianggap paling sesuai. Keberadaan berbagai KBIHU tersebut menyebabkan tingkat persaingan antar lembaga semakin meningkat, khususnya dalam memperoleh kepercayaan calon jemaah haji melalui pelayanan yang diberikan. Dalam membangun keyakinan jemaah, terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi, seperti citra lembaga, mutu pelayanan, kemampuan pembimbing, legalitas, dan sertifikasi lembaga, serta informasi dan penilaian masyarakat terhadap keberadaan KBIHU. Di Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, tercatat terdapat 10 KBIHU yang saling berupaya memberikan pelayanan dan pembinaan terbaik bagi calon jemaah haji. Berikut data jumlah pendaftar jemaah haji pada KBIHU di Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten periode tahun 2023 hingga 2025 sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Data Jumlah Jemaah Haji per-KBIHU di Kabupaten Pandeglang Periode 2023-2025

Sumber: Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Pandeglang

Berdasarkan dari data rekapitulasi pendaftaran jumlah jemaah haji per-KBIHU di Kabupaten Pandeglang Periode 2023-2025 pada gambar 1.1, dapat diketahui perkembangan 5 KBIHU dari 10 KBIHU yang beroperasi di Kabupaten Pandeglang berdasarkan jumlah jemaah haji setiap tahunnya. Data tersebut menunjukkan adanya perbedaan jumlah jemaah haji antar masing-masing KBIHU pada setiap tahunnya. Perbedaan ini mencerminkan dinamika minat dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga bimbingan ibadah haji.

Berdasarkan grafik di atas, KBIHU Nurhalimah tercatat sebagai KBIHU dengan jumlah pendaftar terbanyak disetiap tahunnya, diikuti oleh KBIHU Al-Musyarofah Walmunawaroh menempati posisi kedua. Selanjutnya posisi ketiga yaitu KBIHU Ath-Thohariyyah. Sementara itu, KBIHU Barokah Hamdi dan KBIHU Turus tercatat sebagai KBIHU dengan jumlah jemaah paling sedikit di antara KBIHU yang memiliki pendaftar. Kondisi ini mencerminkan adanya perbedaan tingkat kepercayaan dan minat jemaah terhadap masing-masing KBIHU, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

KBIHU Ath-Thohariyyah menunjukkan dinamika yang berbeda dibandingkan dengan KBIHU lainnya yang ada di Kabupaten Pandeglang karena mengalami peningkatan jumlah pendaftaran jemaah haji secara konsisten setiap tahunnya. Hal ini mencerminkan adanya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KBIHU Ath-Thohariyyah. Berikut data jumlah pendaftar jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah:

**Tabel 1. 1 Data Jemaah Haji KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten
Pandeglang Provinsi Banten**

Tahun	Jumlah Pendaftar
2022	44 Jemaah
2023	81 Jemaah
2024	118 Jemaah
2025	120 Jemaah

Sumber: KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, tercatat bahwa jumlah pendaftar jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah terus menunjukkan peningkatan secara konsisten setiap tahunnya, yaitu pada tahun 2022 sebanyak 44 jemaah, meningkat menjadi 81 jemaah pada tahun 2023, kemudian bertambah menjadi 118 jemaah pada tahun 2024, dan mencapai 120 jemaah pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa KBIHU Ath-Thohariyyah memiliki daya tarik sendiri bagi jemaah haji.

Peningkatan jumlah pendaftar tersebut tidak hanya mencerminkan tingginya minat masyarakat, tetapi juga menunjukkan sesuatu yang positif terhadap KBIHU Ath-Thohariyyah. Kondisi ini menunjukkan bahwa KBIHU Ath-Thohariyyah mampu mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan sehingga menjadi salah satu KBIHU yang diminati oleh jemaah haji di Kabupaten Pandeglang. Meskipun pertumbuhan jumlah jemaah ini menunjukkan tren positif, terdapat pertanyaan mendasar yang perlu dikaji secara ilmiah: apakah peningkatan tersebut merupakan dari citra lembaga positif yang berhasil membangun kepercayaan jemaah, ataukah didorong oleh faktor-faktor lain yang

belum teridentifikasi? Pertanyaan inilah yang menjadi titik berangkat penelitian ini, mengingat peningkatan jumlah jemaah semata belum cukup untuk menjelaskan mekanisme terbentuknya kepercayaan jemaah terhadap suatu KBIHU

KBIHU Ath-Thohariyyah berperan sebagai mitra resmi pemerintah dengan diterbitkannya Nomor SK 146 Tahun 2024 Tentang Izin Penyelenggaraan Bimbingan dan Pendampingan Ibadah Haji dan Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang. Sebagai lembaga yang bergerak pada bidang pelayanan, KBIHU Ath-Thohariyyah berperan dalam memberikan pembinaan, bimbingan, dan pelayanan manasik haji bagi calon jemaah dengan tuntunan syari'at Islam, mempersiapkan mental dan spiritual jemaah, sekaligus mendampingi dalam proses kelancaran pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. Citra lembaga yang profesional, kredibel, serta akuntabel akan berdampak langsung terhadap kepercayaan jemaah. Kepercayaan jemaah menjadi modal penting bagi keberlangsungan dan pengembangan KBIHU, terutama di tengah adanya isu negatif dan persaingan antar lembaga penyelenggara bimbingan haji yang semakin kompetitif.

Meskipun terdapat beberapa KBIHU di Kabupaten Pandeglang yang berperan dalam memberikan pembinaan bimbingan ibadah haji dan masing-masing memiliki jumlah pendaftar yang berbeda disetiap tahunnya, KBIHU Ath-Thohariyyah tercatat sebagai lembaga dengan jumlah pendaftar terbanyak kedua di Kabupaten Pandeglang pada tahun 2025. Hal ini mencerminkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap citra lembaga KBIHU Ath-Thohariyyah. Namun demikian, semakin bertambahnya jumlah KBIHU dan kewaspadaan jemaah dalam

memilih layanan bimbingan haji menjadi tantangan tersendiri bagi KBIHU Ath-Thohariyyah dalam mempertahankan dan memperluas kepercayaan jemaah. Oleh karena itu, pentingnya untuk memahami sejauh mana citra lembaga yang positif dapat meningkatkan kepercayaan jemaah haji.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji variabel citra lembaga dan kepercayaan jemaah sebagai fokus kajian. Pertama, yaitu variabel citra lembaga yang diproksikan dengan teori *Corporate Image* Shirley Harrison (1995). Menurut penelitian Asyifa (2024), citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta didik. Sejalan dengan itu, penelitian Gita Andriaty et al. (2023), citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen jemaah umrah, dan merupakan variabel paling dominan. Demikian pula Nona & Zulhelmi (2024) yang menyatakan citra perusahaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah.

Kedua, yaitu variabel kepercayaan jemaah yang diproksikan dengan teori *trust* Mayer, Davis, dan Schoorman (1995). Menurut penelitian Ruwiah (2023), kepercayaan jemaah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah dan haji. Sejalan dengan itu, penelitian Musnal et al. (2026) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jemaah umrah dan haji. Demikian pula penelitian Rahmi (2025), kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan jemaah. Sementara penelitian Al-Ustadzi (2023), menemukan bahwa kepercayaan jemaah haji pada KBIHU belum terbentuk secara maksimal, dan penelitian Nafai et al. (2025) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, namun dengan objek penelitian perusahaan utilitas publik bukan lembaga bimbingan ibadah haji. Dengan demikian, terdapat celah penelitian mengenai pengaruh citra lembaga terhadap kepercayaan jemaah haji secara khusus pada konteks KBIHU di Kabupaten Pandeglang yang belum pernah dikaji sebelumnya.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut, terdapat dua celah penelitian (*research gap*) yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini. Pertama, dari sisi teoritis, belum ada penelitian yang secara spesifik mengombinasikan teori *Corporate Image* Shirley Harrison (1995) sebagai variabel independen dengan teori *trust* Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) sebagai variabel dependen dalam satu model penelitian pada konteks lembaga bimbingan ibadah haji (KBIHU). Kombinasi teori ini dipilih karena dimensi-dimensi dalam teori Harrison secara konseptual memiliki keterkaitan langsung dengan dimensi-dimensi kepercayaan dari Mayer et al., yaitu *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. Kedua, dari sisi konteks, penelitian ini merupakan kajian pertama yang mengkaji pengaruh citra lembaga terhadap kepercayaan jemaah haji secara parsial dengan pendekatan kuantitatif pada KBIHU di wilayah Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, di mana kajian serupa untuk konteks KBIHU di tingkat kabupaten masih terbatas.

Berdasarkan uraian di atas, masih terdapat keterbatasan kajian empiris yang mengkaji hubungan antara citra lembaga dan kepercayaan jemaah haji, khususnya pada konteks KBIHU di tingkat Kabupaten Pandeglang. Fenomena meningkatnya jumlah pendaftar pada KBIHU Ath-Thohariyyah secara konsisten setiap tahunnya

belum dapat dijelaskan secara ilmiah, apakah hal tersebut merupakan dampak langsung dari citra lembaga yang positif atau dipengaruhi oleh variabel lain yang belum teridentifikasi. Sementara itu, adanya isu penyalahgunaan biaya bimbingan haji serta semakin meningkatnya persaingan antarlembaga menuntut setiap KBIHU untuk mampu membuktikan kredibilitasnya secara terukur. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya secara empiris mengenai pengaruh citra lembaga berdasarkan teori *Corporate Image* Shirley Harrison (1995) terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji yang diukur menggunakan teori *trust* Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang. Fokus penelitian ini terletak pada upaya memahami bagaimana citra lembaga yang telah dibangun mampu memperkuat kepercayaan jemaah di tengah banyaknya pilihan KBIHU dan isu negatif yang berkembang di masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana citra lembaga KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang?
- 2) Bagaimana tingkat kepercayaan jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang?

- 3) Bagaimana pengaruh citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui citra lembaga KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepercayaan jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti bagi pembaca, baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Secara akademis

- 1) Penelitian ini diharapkan adanya kontribusi gagasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, terutama yang berkaitan mengenai citra lembaga pada KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) dengan menyediakan data kuantitatif untuk memahami pentingnya citra lembaga dalam meningkatkan kepercayaan jemaah haji dalam memilih KBIHU.

- 2) Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dijadikan sebagai rujukan dan pertimbangan yang berguna bagi para penelitian selanjutnya.

1.4.2 Secara praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru bagi peneliti melalui pengembangan keilmuan yang berkelanjutan dan memberikan pengalaman pembelajaran bagi peneliti agar dapat lebih dalam mengkaji mengenai citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU, serta dijadikan sebagai penerapan teori dan konsep yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam konteks nyata di lapangan.
- 2) Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang konstruktif bagi KBIHU Ath-Thohariyyah, khususnya dalam upaya membenahi dan memperkuat citra lembaga sebagai salah satu strategi untuk menumbuhkan serta meningkatkan kepercayaan para jemaah haji terhadap lembaga tersebut.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini membangun kerangka pemikiran yang menggambarkan adanya hubungan *kausal* antara citra lembaga dan tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah. Citra lembaga berperan sebagai variabel bebas (X), sedangkan tingkat kepercayaan jemaah haji berperan sebagai variabel terikat (Y).

Citra lembaga yang positif di masyarakat mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga sehingga memiliki niat untuk bergabung pada

lembaga tersebut. Kepercayaan dianggap sebagai harapan yang didasarkan pada keyakinan konsumen bahwa lembaga tersebut memiliki kualitas, seperti kompetensi dalam bertindak, konsistensi, kejujuran, keadilan, tanggung jawab, kesediaan untuk membantu, serta sikap rendah hati (Elpansyah, Nurdin, and Rahayu, 2019).

Citra lembaga dalam meningkatkan kepercayaan dapat diukur dengan berbagai dimensi dan indikator teoritis, sebagaimana ditunjukkan pada kerangka pemikiran berikut:



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan empat dimensi citra lembaga yang diadaptasi dari teori *Corporate Image* menurut Shirley Harrison (1995), yang menyatakan bahwa informasi yang menyeluruh mengenai citra suatu perusahaan di benak konsumen atau masyarakat, meliputi empat elemen yaitu *Personality* (Kepribadian), *Reputation* (Reputasi), *Value* (Nilai), dan *Corporate Identity* (Identitas Perusahaan). Dalam konteks citra lembaga pada KBIHU Ath-Thohariyyah, keempat elemen tersebut diterapkan sebagai berikut:

- 1) *Personality* (Kepribadian), keseluruhan karakteristik KBIHU yang dipersepsikan oleh jemaah haji, meliputi sejauh mana KBIHU dinilai dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial yang nyata.
- 2) *Reputation* (Reputasi), penilaian publik tentang apa yang dilakukan KBIHU berdasarkan pengalaman sendiri dan pengalaman dari orang lain.
- 3) *Value* (Nilai), nilai-nilai yang dimiliki KBIHU dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, seperti sikap manajemen yang peduli terhadap jemaah haji, pembimbing yang responsif terhadap permintaan dan keluhan jemaah haji.
- 4) *Corporate Identity* (Identitas Perusahaan), komponen yang membantu KBIHU dikenali oleh publik, seperti logo, warna, dan slogan.

Menurut Mayer, Davis, & Schoorman (1995), terdapat tiga hal yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap orang lain yaitu *Ability* (Kemampuan), *Benevolence* (Kebaikan Hati), dan *Integrity* (Integritas). Ketiga dimensi ini diterapkan sebagai berikut:

- 1) *Ability* (Kemampuan), kemampuan mengacu pada karakteristik dan kompetensi KBIHU dalam memengaruhi dan mengelola wilayah tugasnya secara profesional. Dalam hal ini, KBIHU memiliki kemampuan untuk membimbing, melayani, dan mendampingi jemaah haji selama pelaksanaan ibadah haji. Artinya para jemaah haji mendapatkan jaminan kepuasan dan keamanan layanan yang disediakan oleh KBIHU. *Ability* meliputi kompetensi, pengalaman, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan.

- 2) *Benevolence* (Kebaikan Hati), kebaikan hati merupakan keinginan KBIHU untuk memberikan kepuasan antara penyelenggara bimbingan haji dan jemaah haji untuk mendapatkan keuntungan bersama. Dalam hal ini, KBIHU tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial, tetapi juga sangat menekankan pada kepuasan jemaah haji. *Benevolence* meliputi perhatian, empati, dan keyakinan.
- 3) *Integrity* (Integritas), integritas yang mengacu pada perilaku KBIHU dalam menjalankan tugas pelayanannya terhadap jemaah haji. Integritas terlihat dari sejauh mana KBIHU jujur dalam memberikan informasi kepada jemaah haji, apakah sesuai dengan fakta atau hanya untuk menarik minat pendaftar. Selain itu, menepati janji terkait layanan yang dijanjikan kepada jemaah haji. *Integrity* dapat dilihat dari kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), keterus-terangan (*honestly*), dan kehandalan (*reliability*).

Berdasarkan kerangka teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan positif citra yang dibangun oleh KBIHU Ath-Thohariyyah, maka semakin tinggi pula kepercayaan jemaah haji terhadap lembaga tersebut. Pada akhirnya, kepercayaan yang kuat akan mendorong minat jemaah untuk bergabung sekaligus merekomendasikan KBIHU kepada pihak lain.

Untuk mempermudah proses penelitian dan memastikan setiap variabel dapat diukur secara tepat, diperlukan penjabaran variabel penelitian ke dalam bentuk yang lebih operasional. Operasional variabel dilakukan dengan menguraikan masing-masing variabel menjadi dimensi yang diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang relevan dan menetapkan skala pengukuran yaitu dengan skala *Likert*

untuk mengukur citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji. Berikut adalah operasional variabel:

Tabel 1. 2 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi/Aspek	Indikator	Skala Pengukuran
Citra Lembaga (X)	<i>Personality</i> (Kepribadian)	Kepercayaan jemaah terhadap KBIHU.	Skala <i>Likert</i>
		KBIHU yang mempunyai tanggung jawab sosial.	Skala <i>Likert</i>
	<i>Reputation</i> (Reputasi)	Pengalaman jemaah terhadap layanan KBIHU berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain.	Skala <i>Likert</i>
		Kinerja KBIHU dalam memberikan pelayanan dan bimbingan manasik haji.	Skala <i>Likert</i>
	<i>Value</i> (Nilai)	Kepedulian pengelola KBIHU terhadap jemaah.	Skala <i>Likert</i>
		Cepat tanggap dalam melayani permintaan dan keluhan jemaah.	Skala <i>Likert</i>

	<i>Corporate Identity</i> (Identitas Perusahaan)	Pengetahuan jemaah terhadap logo KBIHU.	Skala <i>Likert</i>
		Pengetahuan jemaah terhadap warna KBIHU.	Skala <i>Likert</i>
		Pengetahuan jemaah terhadap slogan KBIHU.	Skala <i>Likert</i>
Tingkat Kepercayaan Jemaah Haji (Y)	<i>Ability</i> (Kemampuan)	KBIHU memiliki Kompetensi dalam memberikan bimbingan dan pelayanan ibadah haji.	Skala <i>Likert</i>
		Pengalaman KBIHU dalam menyelenggarakan bimbingan.	Skala <i>Likert</i>
		Kemampuan KBIHU dalam ilmu pengetahuan seputar haji.	Skala <i>Likert</i>
	<i>Benevolence</i> (Kebaikan Hati)	Perhatian KBIHU kepada jemaah.	Skala <i>Likert</i>
		Empati KBIHU kepada jemaah.	Skala <i>Likert</i>
		Keyakinan jemaah haji kepada KBIHU.	Skala <i>Likert</i>
	<i>Integrity</i> (Integritas)	Kewajaran mencerminkan sikap KBIHU dalam memperlakukan jemaah secara adil .	Skala <i>Likert</i>

		Pemenuhan berkaitan dengan kemampuan KBIHU dalam memenuhi janji kepada jemaah.	Skala <i>Likert</i>
		Keterus-terangan mencerminkan keterbukaan dan kejujuran KBIHU dalam menyampaikan informasi kepada jemaah.	Skala <i>Likert</i>
		Kehandalan mencerminkan konsistensi KBIHU dalam memberikan layanan kepada jemaah.	Skala <i>Likert</i>

1.6 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai asumsi awal yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui pengujian. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H_0 : Citra lembaga tidak berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

H_1 : Citra lembaga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di KBIHU Ath-Thohariyyah, yang berlokasi di Jl. Raya Labuan KM. 18 Pasar Sodong, Desa Sindanghayu, Kec. Saketi, Kab. Pandeglang, Provinsi Banten. Penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada satu situs dari KBIHU Ath-Thohariyyah karena lembaga ini memiliki komitmen dalam pembinaan dan pendampingan ibadah haji dan umrah. Selain itu, berdasarkan data jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah pada periode 2022 hingga 2025, tercatat adanya peningkatan jumlah jemaah haji setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi di mata publik terhadap citra lembaga untuk menggunakan jasa bimbingan manasik haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah. Dengan demikian, KBIHU Ath-Thohariyyah dipilih sebagai lokasi penelitian untuk data yang komprehensif guna mendukung tercapainya tujuan penelitian.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

1) Paradigma

Penelitian ini menggunakan paradigma *positivisme*. Paradigma *positivisme* berasumsi bahwa suatu gejala dapat diklasifikasikan dan dianalisis melalui hubungan antara gejala yang bersifat kausal (sebab-akibat) sehingga peneliti dapat memfokuskan penelitian pada variabel-variabel tertentu (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan paradigma *positivisme* karena menekankan pada pengumpulan data kuantitatif, merumuskan hipotesis, dan teknik analisis statistik untuk

menguji hubungan sebab-akibat antar variabel yang akan diteliti. Dengan demikian, paradigma *positivisme* memungkinkan peneliti untuk mengetahui pengaruh citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah pada KBIHU Ath-Thohariyyah secara objektif dan diukur dengan kuantitatif.

2) Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu sebagai suatu proses pengumpulan data yang dapat diukur dalam bentuk *numerik* dan analisis data yang dilakukan secara statistik untuk mencapai tujuan penelitian tertentu (Rustamana et al, 2024). Pendekatan kuantitatif menghasilkan informasi yang terukur, karena terdapat data yang dijadikan sebagai landasan agar informasi lebih terukur. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah ditetapkan melalui skala pengukuran atau kuesioner berupa pernyataan yang dapat dijawab secara *numerik* untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden penelitian yang dapat memberikan gambaran umum tentang citra lembaga dalam meningkatkan kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausalitas yang didasarkan pada pendekatan kuantitatif. Metode kausalitas adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan yang bersifat sebab-

akibat antar variabel, khususnya untuk menguji apakah suatu variabel memengaruhi variabel lainnya (Waruwu et al, 2025). Dalam penelitian ini, untuk menguji suatu hipotesis mengenai pengaruh citra lembaga sebagai variabel independen (X) dengan kepercayaan jemaah haji sebagai variabel dependen (Y). Metode ini dipilih untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap keberadaan variabel terikatnya (Y) melalui proses pengumpulan, pengolahan, analisis data kuantitatif/statistik, serta interpretasi data guna menguji hipotesis yang telah diajukan. Dengan demikian, penelitian dapat mengetahui pengaruh citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah Kabupaten Pandeglang.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan berupa angka atau nilai *numerik* untuk merinci variabel-variabel yang dapat diukur (Ningsih et al., 2024). Data ini mendukung penelitian untuk mengetahui pengaruh antar variabel dan memberikan gambaran umum dari data berdasarkan populasi dan sampel data yang diambil.

2) Sumber Data

(1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner

berupa pernyataan berskala *Likert* yang diberikan kepada jemaah haji tahun keberangkatan 2025 di KBIHU Ath-Thohariyyah sebagai sumber utama. Kuesioner tersebut bertujuan untuk mengumpulkan informasi data dalam menentukan tanggapan responden terhadap citra lembaga dan kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah. Selain itu, data primer juga didukung oleh data kelembagaan yang diperoleh langsung dari KBIHU Ath-Thohariyyah, berupa dokumen resmi lembaga. Dokumen tersebut meliputi struktur organisasi, visi dan misi lembaga, serta salinan Surat Keputusan (SK) pendirian KBIHU, yang digunakan untuk memperkuat pemahaman mengenai profil lembaga dalam mendukung analisis penelitian.

(2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang diperoleh secara tidak langsung melalui pihak lain atau melalui berbagai dokumen yang telah tersedia (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi yang dimiliki oleh KBIHU. Selain itu, peneliti juga melakukan studi literatur dengan memanfaatkan berbagai sumber tertulis yang relevan seperti buku referensi, jurnal ilmiah, karya tulis ilmiah, serta situs web yang mendukung topik penelitian.

1.7.5 Populasi dan Sampel

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2023), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan dipilih oleh peneliti untuk diteliti sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi dipilih berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan penelitian. Adapun populasi yang digunakan adalah seluruh jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah tahun keberangkatan 2025, yang berjumlah 120 jemaah. Populasi tersebut ditentukan karena sesuai dengan penelitian ini, yaitu untuk menganalisis pengaruh citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah.

2) Sampel

Menurut Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa sampel merupakan sebagian dari jumlah populasi yang digunakan sebagai sumber data penelitian dan dianggap mampu mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu untuk memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, populasi terdiri atas 120 jemaah haji KBIHU Ath-Thohariyyah tahun keberangkatan 2025. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan *margin of error* sebesar 10% (0,1). Perhitungan dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *margin of error*

Diketahui:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{120}{1 + 120 (0,1)^2}$$

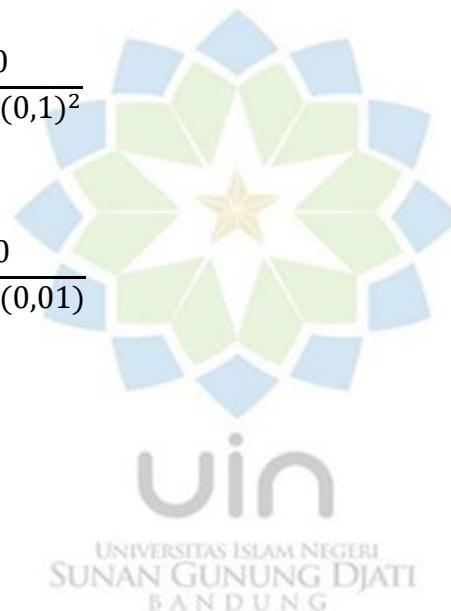
$$n = \frac{120}{1 + 120 (0,01)}$$

$$n = \frac{120}{1 + 1,2}$$

$$n = \frac{120}{2,2}$$

$$n = 54,54$$

Menurut Sugiyono (2013), jika hasil penentuan ukuran sampel menghasilkan angka desimal lebih dari 0,5 dibulatkan ke atas, sedangkan jika angka desimal kurang dari 0,5 dibulatkan ke bawah. Setelah perhitungan menggunakan rumus *Slovin* dalam menentukan sampel,



peneliti mengambil sampel sebanyak 54,54 yang memiliki angka desimal lebih dari 0,50 sesuai dengan aturan pembulatan. Berdasarkan hasil tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 55 sampel dari jemaah haji pada KBIHU Ath-Thohariyyah keberangkatan tahun 2025. Jumlah tersebut dinilai representatif karena memiliki tingkat keakuratan sebesar 90% atau tingkat kesalahan 10%.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat utama penelitian (Martono, 2016). Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dalam bentuk angka yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang disebarkan kepada jemaah haji. penyusunan setiap item pernyataan dalam kuesioner didasarkan pada indikator dari masing-masing variabel penelitian yang relevan. Responden kemudian diminta memilih jawaban sesuai dengan pilihan yang telah disediakan.

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengukur tanggapan responden. Skala ini menilai sikap, persepsi, dan pendapat individu maupun kelompok terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2023). Selanjutnya, variabel penelitian dibagi menjadi beberapa indikator yang menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian berupa pernyataan. Skala *Likert* digunakan untuk menilai jawaban responden, dengan skor masing-masing berada pada rentang 5,4,3,2, dan 1.

Tabel 1. 3 Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor Skala Likert
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (ST)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2023)

1.7.7 Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner pada setiap item pertanyaan yang digunakan (Ghozali, 2021). Pengujian validitas instrumen, peneliti menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Sebuah alat ukur dinyatakan valid apabila hasilnya benar-benar mencerminkan objek yang akan dikaji. Kriteria pengujian validitas meliputi:

(1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen memiliki validitas.

(2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen tidak memiliki validitas.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas yang dilakukan untuk mengevaluasi terhadap konsistensi suatu instrumen, yang mengindikasikan apakah instrumen tersebut dapat dipercaya dan konsistensi dalam pengukuran yang dilakukan dengan

menggunakan metode koefisien *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal setiap item dalam instrumen, semakin tinggi koefisien, maka item tersebut memiliki konsistensi jawaban responden tinggi atau reliabilitas (Sahir, 2021). Berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- (1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen tersebut dianggap reliabel.
- (2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kuantitatif, teknik analisis data dilakukan setelah pengumpulan data dari sampel yang dipilih menggunakan instrumen yang telah ditentukan. Analisis ini dilakukan guna menjawab perumusan masalah maupun menguji hipotesis yang telah dikemukakan melalui penyajian data, guna memperoleh kesimpulan yang mendukung penelitian. Pengolahan data meliputi:

1) Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan suatu objek penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan dari populasi atau sampel tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku secara umum (Ghozali, 2021). Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan nilai rata-rata dari setiap indikator variabel citra lembaga dan tingkat kepercayaan jemaah haji, digunakan metode Tingkat Capaian Responden

(TCR). Untuk menentukan tingkat pencapaian responden, rumus berikut digunakan sebagai acuan:

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

Tabel 1. 4 Klasifikasi TCR

Rentang Skor	Kategori
85% - 100%	Sangat Baik
66% - 84%	Baik
51% - 65%	Cukup
36% - 50%	Kurang Baik
0% - 35%	Tidak Baik

Kategori ini berfungsi untuk mengklasifikasikan hasil nilai dari setiap indikator dan variabel secara deskriptif. Nilai yang diperoleh akan dibandingkan dengan kategori di atas untuk mengetahui tanggapan responden terhadap citra lembaga maupun tingkat kepercayaan jemaah haji yang menjadi objek penelitian.

2) Uji Asumsi Klasik

(1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi pada variabel independen dan variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak (Rifkhan, 2023). Data dianggap berdistribusi normal berdasarkan uji statistik non-parametrik melalui uji *Kolmogrof-Smirnov* jika nilai *asyp.sig (2-tailed) > 0,05*. Keputusan

dibuat berdasarkan tingkat signifikansi 0,05:

- a) Jika p-value (Sig.) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.
- b) Jika p-value (Sig.) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.

(2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya memenuhi syarat berada pada kondisi homoskedastisitas, yaitu ketika varians residual bersifat tetap dan tidak mengalami heteroskedastisitas (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, menggunakan Uji Glejser untuk menguji heteroskedastisitas (Rifkhan, 2023). Pengujian tersebut dilakukan dengan meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak mengalami heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2018), dasar pengambilan keputusan pada Uji Glejser adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig. variabel independen $< 0,05$, berarti terdapat heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai Sig. variabel independen $> 0,05$, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas.

(3) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menguji apakah hubungan antar variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) bersifat linear sehingga menentukan kecocokan model regresi linear yang digunakan. Uji linearitas bertujuan untuk menentukan apakah model yang digunakan sudah benar atau tidak. Uji ini juga membantu mengevaluasi apakah fungsi linear, kuadrat, atau kubik yang paling tepat dalam analisis empiris (Ghozali, 2021). Berikut ini adalah dasar pengambilan keputusan dalam pengujian linearitas menggunakan baris *Deviation from Linearity*:

- a) Jika nilai *Deviation from Linearity* (Sig.) $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear antar variabel independen dan variabel dependen.
- b) Jika nilai *Deviation from Linearity* (Sig.) $< 0,05$, maka tidak ada hubungan yang linear antar variabel independen dan variabel dependen.

3) Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji dan mengukur sejauh mana hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (Zahriyah et al., 2021). Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh citra lembaga (X) terhadap tingkat kepercayaan jemaah haji (Y) pada KBIHU Ath-

Thohariyyah Kabupaten Pandeglang. Analisis ini dapat dilakukan menggunakan persamaan regresi dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (Y)

X = variabel independen (X)

a = *intercept* (konstanta)

β = koefisien regresi

4) Analisis Koefisien Determinasi (r^2)

Analisis koefisien determinasi atau *r-square* (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen (X) dapat menjelaskan pada variabel dependen (Y) (Ghozali, 2019). Sejauh mana variabel X terhadap variabel Y dapat dihitung menggunakan rumus koefisien determinasi (r^2) sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD = Nilai Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

Nilai Koefisien Determinasi (r^2) memiliki nilai berkisar antara 0 hingga 1, dimana nilai r^2 merepresentasikan sejauh mana variabel independen (X) dapat menjelaskan perubahan pada variabel dependen (Y). Semakin mendekati angka 1, semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen,

sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan bahwa model tersebut kurang mampu menjelaskan perubahan tersebut.

5) Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T (Uji Partial) digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dengan menggunakan uji T, dapat menentukan apakah H_0 layak diterima atau ditolak. Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) secara individual terhadap variasi variabel dependen (Y) secara parsial (Ghozali, 2021). Untuk mengambil keputusan, langkah pengujian ini menggunakan perbandingan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai probabilitas signifikansi uji T $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- (2) Jika nilai probabilitas signifikansi uji T $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.