

ABSTRAK

Siska Marsela Diana D “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di KBIHU Al-Hudaebiyah”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya fasilitas seperti penginapan, transportasi, ruang ibadah, dan layanan kesehatan sebagai elemen kunci yang memengaruhi kekhusyukan, kenyamanan, dan kepuasan jemaah haji dan umrah. Meskipun KBIHU Al-Hudaebiyah memiliki keterbatasan fasilitas fisik, jumlah jemaahnya terus meningkat, dari 143 jemaah (2022) menjadi 163 jemaah (2025), sehingga menarik untuk diteliti sejauh mana fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan jemaah haji dan umrah di KBIHU Al-Hudaebiyah. Variabel Fasilitas (X) dioperasionalkan berdasarkan dimensi *tangible* dalam teori *Service Quality* (SERVQUAL) oleh Parasuraman et al. (1988) serta konsep *servicescape* dari Bitner (1992). Sementara itu, variabel kepuasan jemaah (Y) mengacu pada teori kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2014).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan survei. Sebanyak 116 orang dipilih sebagai responden menggunakan rumus Slovin dari total 163 jemaah yang menjadi populasi penelitian. Data dikumpulkan lewat tiga cara, yakni penyebaran kuesioner, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Untuk menganalisis data yang diperoleh, digunakan sejumlah teknik statistik, mulai dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, analisis korelasi dan determinasi, hingga uji t, semuanya diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa baik variabel fasilitas maupun kepuasan jemaah tergolong dalam kategori baik. Dari hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan $Y = 39,462 + 0,224X$, yang memperlihatkan adanya pengaruh positif fasilitas terhadap tingkat kepuasan jemaah. Pengujian hipotesis melalui uji t menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,673 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$, sehingga H_0 berhasil ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menegaskan bahwa fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah. Adapun nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,325 mencerminkan adanya hubungan positif antara kedua variabel, meskipun berada pada tingkatan yang tergolong lemah. Di sisi lain, koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,106 mengungkapkan bahwa kontribusi fasilitas terhadap kepuasan jemaah hanya sebesar 10,6%, sementara 89,4% sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Jemaah