

ABSTRAK

Syifa Maulia Hulwah: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah pada Proses Perekaman Biometrik melalui Aplikasi Saudi Visa Bio (Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Bandung Tahun 2025)

Pelayanan perekaman biometrik melalui Aplikasi Saudi Visa Bio merupakan salah satu tahapan penting dalam persiapan keberangkatan ibadah haji. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan *device*, serta karakteristik jemaah yang beragam sehingga dapat memengaruhi kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, tingkat kepuasan jemaah, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah pada proses perekaman biometrik.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta teori kepuasan mengacu pada Tjiptono yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Kedua teori tersebut digunakan sebagai landasan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 2.564 jemaah haji Kabupaten Bandung Tahun 2025 dengan sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji t dengan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh persentase 86,17% dengan kategori sangat baik dan kepuasan jemaah memperoleh persentase 85,67% dengan kategori sangat puas. Hasil regresi linear sederhana memperoleh persamaan $Y = 1,129 + 0,579X$. Nilai korelasi sebesar 0,870 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,757 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 75,7% terhadap kepuasan jemaah. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung 17,105 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah pada proses perekaman biometrik melalui Aplikasi Saudi Visa Bio di Kementerian Agama Kabupaten Bandung Tahun 2025.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah