

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah dengan makna spiritual yang mendalam bagi umat Islam, yang mengalami peningkatan minat secara signifikan di Indonesia setiap tahunnya. Peningkatan jumlah jemaah umrah tersebut turut mendorong pertumbuhan biro perjalanan ibadah umrah yang saling bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah. Kondisi persaingan ini menuntut setiap penyelenggara perjalanan umrah tidak hanya memenuhi aspek administratif dan fasilitas perjalanan, melainkan juga memperhatikan kompetensi sumber daya manusia terutama para pembimbing ibadah agar dapat menjalankan tugas secara profesional dan mampu menjawab kebutuhan jemaah dengan baik.

Dalam penyelenggaraan ibadah umrah, pembimbing ibadah memiliki peran yang sangat strategis karena bertanggung jawab dalam memberikan bimbingan manasik, arahan teknis pelaksanaan ibadah, serta pendampingan spiritual kepada jemaah selama berada di Tanah Suci. Keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah tidak bergantung pada kelengkapan fasilitas maupun pengelolaan perjalanan yang baik, melainkan dipengaruhi secara signifikan oleh sejauh mana pembimbing ibadah mampu menjalankan perannya

secara kompeten. Dengan kompetensi yang mumpuni, pembimbing ibadah diharapkan dapat mewujudkan suasana pelaksanaan ibadah yang tertib, nyaman dan penuh kekhusyukan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan jemaah.

Secara teoritis, kompetensi merupakan faktor utama yang menentukan kualitas kinerja seseorang. Menurut Spencer dan Spencer (2008), kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang mencakup pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), motif (*motive*), dan konsep diri (*self concept*) yang berhubungan dengan efektivitas kinerja. Dalam konteks pelayanan, kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Berdasarkan pandangan tersebut, kompetensi pembimbing ibadah secara konseptual dan empiris dapat memengaruhi tingkat kepuasan jemaah umrah.

PT. *Saira Tour and Travel* yang berlokasi di Kota Bandung merupakan salah satu penyedia jasa perjalanan umrah yang melayani keberangkatan para jemaah, dengan jumlah jemaah yang diberangkatkan pada tahun 2023 mencapai kurang lebih 100 orang. Berdasarkan observasi asal serta informasi yang diperoleh dari pihak travel, terdapat perbedaan persepsi jemaah terhadap kualitas bimbingan ibadah yang diberikan oleh pembimbing ibadah. Perbedaan

persepsi tersebut terutama terlihat pada aspek kejelasan penyampaian materi manasik, kemampuan komunikasi, ketenangan dalam menghadapi situasi di lapangan, serta sikap pelayanan kepada jemaah. Kondisi ini menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan jemaah yang diduga berkaitan dengan kompetensi pembimbing ibadah.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi pembimbing ibadah memiliki pengaruh terhadap kepuasan jemaah umrah. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya memfokuskan pada satu atau dua dimensi kompetensi, seperti pengetahuan atau komunikasi, serta dilakukan pada lokasi dan biro perjalanan yang berbeda-beda. Selain itu, kajian yang menelaah kompetensi pembimbing ibadah secara menyeluruh dengan mengacu pada kelima dimensi kompetensi sebagaimana dikemukakan oleh Spencer dan Spencer, khususnya dalam lingkup satu biro perjalanan umrah tertentu, masih tergolong minim. Fakta inilah yang mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang layak untuk diteliti lebih mendalam.

Merujuk pada pemaparan di atas, kajian ini menjadi krusial untuk dilaksanakan sebagai upaya mengulas secara objektif bagaimana kompetensi pembimbing ibadah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di PT. *Saira Tour and Travel* Kota Bandung. Metode yang diterapkan dalam kajian ini bersifat kuantitatif dengan tekni survei, dimaksudkan agar keterkaitan antara kompetensi pembimbing ibadah dengan kepuasan jemaah dapat diukur

melalui pendekatan statistik guna menghasilkan temuan yang bersifat empiris. Dari kajian ini, penulis berharap dapat memperoleh bahan pertimbangan bagi para penyelenggara ibadah umrah dalam meningkatkan mutu pembimbing ibadah, sekaligus turut menyumbangkan wawasan akademis bagi pengembangan bidang kajian manajemen pelayanan ibadah umrah.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kompetensi pembimbing ibadah berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umrah di *Saira Tour And Travel* Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh dimensi kompetensi pembimbing ibadah yang meliputi pengetahuan ibadah, kemampuan komunikasi, pengelolaan emosi, dan sikap pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah di *Saira Tour And Travel* Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pembimbing ibadah terhadap kepuasan jemaah umrah di *Saira Tour And Travel* Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dimensi kompetensi pembimbing ibadah (pengetahuan ibadah, kemampuan komunikasi, pengelolaan emosi, dan sikap pelayanan) yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan jemaah selama menjalankan ibadah umrah.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah pengetahuan di bidang manajemen pelayanan ibadah, khususnya yang berkaitan dengan peran kompetensi pembimbing ibadah dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Penelitian ini dapat menjadi referensi khususnya bagi mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah terutama dalam konteks pengembangan sumber daya manusia di bidang penyelenggaraan ibadah umrah dan haji. Dari sisi teoritis, kajian ini diharapkan dapat memperluas wawasan terkait hubungan antara kompetensi pelayanan dan derajat kepuasan pelanggan dalam ranah keagamaan, sekaligus memberikan sumbangan bagi penerapan teori kompetensi dan kepuasan pada bidang kajian yang lebih terfokus.

1.4.2 Secara Praktis

Temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pembimbing ibadah, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap dalam memberikan pelayanan, khususnya bagi lembaga penyelenggara perjalanan ibadah. Bagi para pembimbing ibadah, penelitian ini dapat menjadi masukan agar mereka memahami pentingnya kompetensi dalam membimbing jemaah, sehingga mampu memberikan pengalaman ibadah yang lebih nyaman dan bermakna. Bagi masyarakat atau calon jemaah, hasil

penelitian ini dapat membantu dalam memilih penyelenggara ibadah yang memiliki pembimbing berkualitas dan kompeten, guna mendukung kelancaran serta kepuasan selama beribadah.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kompetensi Pembimbing Ibadah

Kompetensi merupakan kesanggupan, kecakapan, maupun keahlian yang diperlukan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, yang bersumber dari perpaduan pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja seseorang. Menurut Spencer dan Spencer (2008) Kompetensi sebagai karakteristik mendasar yang berhubungan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Ini adalah sifat-sifat dasar yang memungkinkan seseorang memberikan kinerja yang unggul. Robert dalam Rohida, (2018) menyatakan bahwa kompetensi merupakan kesanggupan seseorang untuk menjalankan tugas maupun peran tertentu secara memadai. Selanjutnya, Afandi & Veritia, (2024) menjelaskan bahwa kompetensi mencakup perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai personal, dan sikap. Kompetensi tersebut terbentuk melalui pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan dari pengalaman kerja maupun proses pembelajaran.

Hikmah *et al* (2020) mengatakan dalam Sari *et al.*, (2023) terkait kompetensi dapat diartikan kemampuan atau keahlian individu untuk

melakukan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang mencakup aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Semakin memadai kompetensi yang dimiliki oleh seseorang, maka kinerja yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada orang lain pun akan semakin optimal, termasuk pula dalam konteks pembimbingan ibadah.

Peran seorang pembimbing ibadah tidak sebatas sebagai pemandu teknis semata, melainkan juga sebagai pendamping spiritual yang membantu para jemaah agar mampu menjalankan ibadah secara benar dan khusyuk. Karena itulah, kompetensi yang wajib dimiliki mencakup aspek *kognitif* maupun *psikomotorik*. Dengan bekal kompetensi yang mumpuni, pembimbing ibadah dapat memastikan para jemaah melaksanakan ibadah dengan benar, khusyuk, serta sesuai dengan tuntunan syariat.

1.5.2 Kepuasan jemaah

Menurut Kotler et al., (2015) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) produk dengan harapan konsumen. Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara kinerja yang

dipersepsikan dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki pelanggan. Menurut Oliver (2014) Tingkat kepuasan merupakan hasil dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan ini muncul ketika layanan yang diberikan termasuk bimbingan dari pembimbing ibadah sesuai atau bahkan melebihi harapan jemaah.

Menurut Ardini et al., (2024) menyatakan dalam konteks kepuasan jemaah umrah, sejumlah penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas yang nyaman, dan komunikasi interpersonal merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan. Menurut Soleh et al., n.d. (2023) menyatakan bahwa kompetensi pembimbing ibadah mencakup aspek pengetahuan, keahlian teknis, dan sikap profesional juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan jemaah. Oleh karena itu, jika pembimbing ibadah mampu memberikan bimbingan dengan sabar, jelas, dan profesional, hal ini akan meningkatkan kepuasan jemaah dalam pelaksanaan ibadah umrah.

1.5.3 Kompetensi Pembimbing Ibadah dan Kepuasan Jemaah

Hubungan antara kompetensi pembimbing ibadah dan kepuasan jemaah adalah hubungan kausalitas, di mana kompetensi pembimbing ibadah sangat memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh jemaah. Menurut Yusica, (2019) aktivitas pengembangan kompetensi pada

SDM penyelenggara ibadah umrah melalui pelatihan dan pendidikan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pembimbing ibadah yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang optimal dan bimbingan spiritual yang mendalam, sehingga membuat jemaah merasa nyaman, tenang, dan terbantu dalam melaksanakan ibadah umrah dengan benar.

Kompetensi pembimbing ibadah berperan langsung terhadap tingkat kepuasan jemaah. Pembimbing ibadah yang kompeten dapat membantu jemaah memahami setiap tahap ibadah dengan benar, memberikan ketenangan saat menghadapi kendala, dan menciptakan suasana spiritual yang nyaman. Sebaliknya, jika pembimbing ibadah kurang kompeten, jemaah bisa merasa bingung, cemas, bahkan kecewa terhadap pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kompetensi pembimbing ibadah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan jemaah. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar pelayanan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan, dalam hal ini jemaah.

1.6 Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Nol (H_0): Tidak terdapat pengaruh kompetensi pembimbing ibadah (pembimbing ibadah) terhadap kepuasan jemaah umrah.
2. Hipotesis (H_1): Terdapat pengaruh kompetensi pembimbing ibadah (pembimbing ibadah) terhadap kepuasan jemaah umrah.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini berada di PT. *Saira Tour and Travel* Kota Bandung, tepatnya beralamat di Jl. Pasir Impun Ruko BCV 2 R6, Pasir Impun, Mandalajati, Kota Bandung, Jawa Barat 40195.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini didasarkan pada paradigma positivistik, yang memandang bahwa realitas sosial dapat diukur secara objektif dan diwujudkan dalam bentuk data numerik. Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa kompetensi pembimbing ibadah memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan jemaah. Melalui paradigma ini, hubungan antar variabel dapat dijelaskan secara terukur dan diuji dengan metode statistik. Dalam penelitian, peneliti memposisikan diri secara netral dan berupaya mengungkap fakta apa adanya berdasarkan data yang telah dihimpun dari para responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, mengingat fokus kajiannya adalah mengukur hubungan antara dua variabel, yakni kompetensi pembimbing ibadah sebagai variabel *independen* dan kepuasan jemaah sebagai variabel *dependen*. Melalui pendekatan tersebut, peneliti berupaya memperoleh data numerik yang dapat diolah secara statistik, sehingga hasil yang didapat mampu menggambarkan besarnya pengaruh kompetensi pembimbing ibadah terhadap kepuasan jemaah. Dengan pendekatan kuantitatif ini pula, peneliti dapat menguji hipotesis yang telah disusun sebelumnya secara objektif dan sistematis, dengan memanfaatkan instrumen penelitian berupa kuesioner.

1.7.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara dua variabel. Dalam konteks ini, peneliti berupaya menguraikan sejauh mana kompetensi pembimbing ibadah memberikan pengaruh terhadap kepuasan jemaah. Pemilihan desain ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan tujuan penelitian, yaitu menguji hubungan sebab-akibat antar variabel secara terukur melalui analisis statistik. Ditinjau dari tingkat eksplanasinya, penelitian ini tergolong penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih, sebagaimana tercermin dalam judul penelitian ini. Secara lebih spesifik, bentuk hubungan asosiatif yang digunakan adalah hubungan kausal

(sebab-akibat), di mana variabel kompetensi pembimbing ibadah (X) diposisikan sebagai variabel yang memengaruhi (independen), sedangkan kepuasan jemaah umrah (Y) diposisikan sebagai variabel yang dipengaruhi (dependen). Dengan demikian, istilah “metode kausalitas” dan “studi asosiatif” yang digunakan dalam penelitian ini bersifat konsisten dan saling melengkapi: asosiatif menunjukkan jenis hubungan antarvariabel yang diteliti, sedangkan kausalitas menunjukkan sifat arah hubungan tersebut, yaitu hubungan sebab-akibat, bukan sekadar hubungan simetris maupun timbal balik.

Penelitian ini melibatkan seluruh jemaah yang pernah melaksanakan ibadah umrah bersama *Saira Tour And Travel* yang dimana lokasi tersebut digunakan oleh peneliti sebagai penelitian nya. Karena jumlah jemaah biasanya cukup banyak, peneliti menggunakan teknik sampling untuk menentukan sebagai responden yang dianggap relevan dan memenuhi sesuai *grand theory* yang dipakai oleh peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner sebagai instrumen pokok. Kuesioner tersebut disusun menggunakan skala likert guna mengukur persepsi responden terhadap kompetensi pembimbing ibadah serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama menjalankan ibadah umrah. Di samping itu, peneliti turut melakukan wawancara singkat maupun observasi pendukung guna memperdalam

pemahaman terhadap kondisi di lapangan, meskipun data utama tetap bersumber dari hasil pengisian kuesioner.

1.8 Jenis Data dan Sumber Data

1.8.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan diperoleh melalui pendekatan survei. Data survei berupa data numerik yang berasal dari jawaban responden atas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang dirancang dengan menggunakan skala likert. Data ini digunakan untuk mengukur persepsi jemaah terhadap kompetensi pembimbing ibadah serta tingkat kepuasan jemaah umrah, sehingga dapat dianalisis secara statistik untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

1.8.1 Sumber data

Sumber data berkaitan dengan dari mana data dalam suatu penelitian tersebut diperoleh. Pada penelitian ini, sumber data yang dipergunakan terbagi menjadi dua jenis, yakni:

(1) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari para responden yang menjadi subjek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari jemaah umrah yang pernah memperoleh bimbingan ibadah dari

seorang pembimbing, khususnya mereka yang telah melaksanakan ibadah umrah bersama *Saira Tour and Travel* Kota Bandung. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berisi indikator-indikator kompetensi pembimbing dan tingkat kepuasan jemaah. Hasil isian responden kemudian dianalisis secara kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antarvariabel.

(1) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai bahan atau dokumen yang telah tersedia sebelumnya dan relevan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui penelaahan berbagai sumber tertulis seperti dokumen dari *Travel* yang digunakan peneliti sebagai tempat penelitian, buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian terdahulu, serta regulasi pemerintah yang berkaitan dengan standar kompetensi pembimbing ibadah.

Data ini digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung analisis hasil penelitian.

1.9 Populasi dan Sampel

1.9.1 Populasi

Jumlah populasi dalam penelitian ini tercatat sebanyak 100 orang. Dengan menerapkan perhitungan rumus Slovin pada tingkat presisi 10%, didapatkan jumlah sampel minimal yang wajib terpenuhi yaitu sebanyak 50 responden.

1.9.2 Sampel

Dalam pelaksanaan pelaksanaan penelitian, sampel yang diambil dan dianalisis adalah sebanyak 61 responden. Pengambilan jumlah sampel diatas ambang batas minimal ini dilakukan agar sampel yang diteliti dapat merepresentasikan populasi secara lebih luas dan akurat. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang harus diambil

N = Jumlah populasi

e= Tingkat kesalahan (*error tolerance*), biasanya 0,05 (5%) atau 0,10 (10%). Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1^2)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,01)} = \frac{100}{1 + 1} = \frac{100}{2} = 50$$

Gambar 1.1 Sampel

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 61 jemaah umrah atau 61 responden yang memenuhi kriteria *grand theory* terutama jemaah umrah yang telah melaksanakan bersama *Saira Tour And Travel*.

1.10 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan memanfaatkan instrument kuesioner yang disebarluaskan melalui platform *Google Form*. Metode ini menggunakan kuesioner dengan pengukuhan skala likert menggunakan lima tingkatan penilaian, mulai dari skor 1 hingga 5, untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Sebelum dibagikan kuesioner akan di uji validitasnya untuk memastikan kendala instrumen. Dalam memilih

pertanyaan, responden memilih angka yang mewakili jawaban mereka sesuai dengan interval pada skala likert berikut:

Tabel 1.1 Skala Likert

No	Pernyataan	Bobot
1	Sangat tidak setuju (STS)	1
2	Tidak setuju (TS)	2
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat setuju (SS)	5

Tabel 1.2 Guideline Pertanyaan

Variabel	Indikator	PERTANYAAN	Skala
Kompetensi Pembimbing ibadah (X)	<i>Knowledge</i> (Pengetahuan)	Pembimbing ibadah memiliki pengetahuan yang baik tentang rukun dan wajib umrah	

		Pembimbing mampu menjelaskan tata cara pelaksanaan umrah dengan jelas	Likert 1-5
		Pembimbing menguasai doa doa yang dibaca selama rangkaian ibadah umrah	
		Pembimbing memiliki pengetahuan tentang sejarah Makkah dan Madinah	
		Pembimbing menguasai pengetahuan teknis terkait aturan dan prosedur	
	<i>Skill</i> (Keterampilan)	Pembimbing memiliki keterampilan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami	Likert 1-5

		Pembimbing mampu menangani permasalahan jemaah secara cepat dan tepat	
		Pembimbing mampu memberikan arahan kepada jemaah dengan tenang meskipun dalam kondisi ramai	
		Pembimbing memiliki keterampilan dalam mengatur waktu pelaksanaan ibadah	
		Pembimbing terampil memberikan contoh langsung praktik manasik	
		Pembimbing menunjukkan sikap ramah kepada seluruh jemaah	

	<i>Attitude</i> (Sikap)	Pembimbing menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan jemaah	Likert 1-5
		Pembimbing bersikap adil dalam memperlakukan seluruh jemaah tanpa membeda- bedakan	
		Pembimbing memiliki sikap disiplin terhadap waktu ibadah dan kegiatan rombongan	
		Pembimbing menunjukkan keteladanan akhlak islami dalam setiap perilakunya.	
		Pembimbing memiliki semangat tinggi dalam	

	<i>Motives</i> (Motif)	membantu jemaah selama proses bimbingan	Likert 1-5
		Pembimbing menganggap kegiatan membimbing sebagai bentuk ibadah dan pengabdian	
		Pembimbing berusaha melaksanakan tugas bimbingan dengan hasil sebaik mungkin	
		Pembimbing selalu berupaya meningkatkan kualitas pelaksanaan bimbingannya	
		Pembimbing termotivasi untuk memberikan manfaat bagi jemaah dan lingkungan sekitar	
		Pembimbing menunjukkan keyakinan	

	<i>Self Concept</i> (Konsep diri)	dalam memberikan jawaban kepada jemaah	Likert 1-5
		Pembimbing tampil dengan percaya diri saat memimpin kegiatan doa atau ibadah	
		Pembimbing melaksanakan tugasnya dengan berlandaskan nilai nilai islam	
		Pembimbing memiliki kebanggaan terhadap profesinya sebagai pembimbing ibadah	
		Pembimbing berperilaku sesuai akhlak yang dapat dijadikan teladan bagi jemaah	
		Fasilitas yang digunakan selama bimbingan ibadah umrah dalam	

Kepuasan Jemaah (Y)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	kondisi baik dan memadai	Likert 1-5
		Pembimbing ibadah menggunakan media atau alat bantu (modul/manasik) yang jelas dan mudah dipahami	
		Penampilan pembimbing ibadah rapi, sopan, dan mencerminkan nilai islami	
		Tempat pelaksanaan bimbingan atau manasik nyaman dan mendukung proses ibadah	
		Perlengkapan ibadah yang digunakan selama umrah lengkap dan layak digunakan	

	Reliability <i>(Keandalan)</i>	Pembimbing ibadah menyampaikan materi manasik dengan jelas dan sesuai tuntunan	Likert 1-5
		Jadwal kegiatan umrah dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan	
		Informasi yang diberikan pembimbing dapat dipercaya dan akurat	
		Pembimbing ibadah dapat diandalkan dalam mendampingi jemaah selama ibadah	
		Pembimbing ibadah konsisten dalam memberikan pelayanan kepada seluruh jemaah	

	Responsiveness <i>(Daya Tanggap)</i>	Pembimbing ibadah cepat merespon pertanyaan dari jemaah	Likert 1-5
		Pembimbing sigap membantu ketika jemaah mengalami kesulitan	
		Pembimbing memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan jemaah	
		Pembimbing mudah dihubungi saat dibutuhkan	
		Pembimbing memberikan informasi dengan cepat dan jelas	
		Pembimbing ibadah memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan umrah	

	Assurance (Jaminan)	Pembimbing memberikan rasa aman dan nyaman kepada jemaah selama ibadah	Likert 1-5
		Pembimbing bersikap sopan dan profesional dalam melayani jemaah	
		Pembimbing mampu menjawab pertanyaan jemaah dengan meyakinkan	
		Jemaah percaya terhadap kemampuan pembimbing ibadah	
	Empathy (Empati)	Pembimbing ibadah memberikan perhatian secara personal kepada jemaah	Likert 1-5
		Pembimbing memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing jemaah	

		Pembimbing bersikap sabar dalam membimbing jemaah	
		Pembimbing tidak membedakan dalam melayani jemaah	
		Pembimbing menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan jemaah	

1.11 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai rangkaian proses pengolahan informasi yang berhasil dihimpun, baik dari responden maupun sumber-sumber yang dapat dipercaya. Proses tersebut meliputi pengelompokkan data sesuai kategori responden, pembuatan tabulasi data, sampai dengan pelaksanaan perhitungan statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

1.11.1 Uji Instrumen

1) Uji validitas

Uji validitas dilaksanakan guna menilai sejauh mana instrumen kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara akurat. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila setiap butir pertanyaan yang ada di dalamnya mampu merepresentasikan konsep yang hendak diteliti. Adapun kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

(1) Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel.

(2) Item dianggap tidak valid apabila nilai r hitung $< r$ tabel.

2) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu instrumen dalam menghasilkan data yang bebas dari kesalahan atau bias. (Salsabila, 2024) menyatakan bahwa reliabilitas mencerminkan sejauh mana suatu alat ukur mampu memberikan hasil yang konsisten meski diujikan pada waktu yang berbeda. Pengujian ini dimaksudkan untuk menilai konsistensi jawaban yang diberikan responden terhadap indikator suatu variabel. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila responden cenderung memberikan jawaban yang relatif serupa saat pertanyaan yang sama diajukan kembali. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria sebagai berikut:

(1) Instrumen reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$.

(2) Instrumen tidak reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,7$.

1.11.2 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas



(Ghozali, 2011) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa residual pada model regresi berdistribusi normal. Normalitas dapat dilihat melalui nilai signifikan (*p-value*). Jika signifikansi $< 0,05$, maka residual tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, nilai signifikansi $\geq 0,05$ menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

2) Uji Linearitas

(Ghozali, 2011) mengemukakan bahwa uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel *independen* dalam model regresi. Tidak terjadinya multikolinearitas ditandai dengan nilai *tolerance* yang mendekati angka 1 serta nilai VIF di bawah 10, yang mengindikasikan bahwa antar variabel bebas tidak memiliki korelasi yang kuat.

1.11.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menerapkan analisis regresi linear berganda guna mengukur besarnya pengaruh sejumlah variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y). Metode tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Y= Kepuasan jemaah

X= Kompetensi pembimbing ibadah

Keterangan:

Y = Kepuasan jemaah

$X_1 = Knowledge$

$X_2 = Skill$

$X_3 = Attitude$

$X_4 = Motive$

$X_5 = Self Concept$

1.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model dalam mempresentasikan hubungan antara variabel-variabel penelitian. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai mendekati 1 mengindikasikan bahwa variabel bebas menjelaskan sebagian besar variasi pada variabel terikat. Sebaliknya, (Ghozali, 2011) mengatakan bahwa nilai yang mendekati 0 mengindikasikan rendahnya kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Model regresi dengan nilai R^2 yang tinggi menunjukkan kemampuan prediktif yang baik sehingga hipotesis cenderung diterima. Jika R^2 rendah, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat lemah dan hipotesis kemungkinan besar ditolak.

1.12 Uji Hipotesis

1.12.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah keseluruhan variabel *independen* secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel *dependen*. Hasil pengujian ini menunjukkan signifikan atau tidaknya model regresi yang digunakan secara keseluruhan.

1.12.2 Uji Parsial (Uji T)

Uji T dilaksanakan untuk mengukur pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat. Melalui

pengujian ini, dapat diketahui variabel mana yang memberikan pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah umrah. Nilai t serta tingkat signifikansi menjadi acuan utama dalam menentukan signifikan atau tidaknya pengaruh tersebut.

