

ABSTRAK

Ferrel Aiman Surendra,*Pengaruh Kepemimpinan Pembimbing terhadap Kepuasan Jemaah selama Perjalanan Ibadah Umrah (Studi pada Travel Cahaya Nirmala Insani Padalarang Kabupaten Bandung Barat).*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepemimpinan pembimbing dalam memberikan arahan, pendampingan, komunikasi, keteladanan, serta perhatian kepada jemaah selama pelaksanaan ibadah umrah, mengingat kepuasan jemaah merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan layanan perjalanan ibadah umrah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepemimpinan pembimbing, tingkat kepuasan jemaah, serta menganalisis besarnya pengaruh kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan jemaah di Travel Cahaya Nirmala Insani. Kerangka teoretis merujuk pada teori kepemimpinan transformasional Bernard M. Bass (1985) yang mencakup empat dimensi, yaitu pengaruh ideal, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individual, sedangkan kepuasan jemaah dianalisis berdasarkan teori kepuasan Richard L. Oliver (1980). Penelitian disusun dalam paradigma positivisme dengan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 140 jemaah, dengan sampel sebanyak 104 responden yang diperoleh melalui teknik simple random sampling berdasarkan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 5%. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, korelasi Pearson, regresi linear sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan uji t dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan pembimbing memperoleh skor rata-rata sebesar 47,71, sedangkan kepuasan jemaah memperoleh skor rata-rata sebesar 47,75. Analisis korelasi Pearson menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,757 dengan signifikansi $< 0,001$, yang menunjukkan hubungan positif dan kuat antara kepemimpinan pembimbing dengan kepuasan jemaah. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 8,53 + 0,82X$, yang menunjukkan bahwa kepemimpinan pembimbing berpengaruh positif terhadap kepuasan jemaah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,573 menunjukkan bahwa kepemimpinan pembimbing berkontribusi sebesar 57,3% terhadap kepuasan jemaah, sedangkan 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,69 dengan signifikansi $< 0,001$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan pembimbing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah selama perjalanan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani. Semakin baik kepemimpinan pembimbing dalam memberikan arahan, pendampingan, komunikasi, keteladanan, dan perhatian terhadap kebutuhan jemaah, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan jemaah selama perjalanan ibadah umrah.

Kata Kunci: Kepemimpinan Pembimbing, Kepuasan Jemaah, Ibadah Umrah, Kepemimpinan Transformasional.