

## ABSTRAK

### **Soleh: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah di KBIHU PUSDAI Kota Bandung Tahun 2023**

Penyelenggaraan Ibadah haji sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yaitu tentang penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan. Sehingga penting untuk dilakukan penelitian tentang: Pengaruh Kualitas Pembimbing Ibadah Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Di KBIHU PUSDAI Kota Bandung Tahun 2023.

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pembimbing manasik haji terhadap tingkat kepuasan Jemaah pada KBIHU PUSDAI kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan jasa dari Tjiptono.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, dimana peneliti mendapatkan data dari responden dengan cara mengisi angket. Angket yang dibagikan berisi tentang kriteria pembimbing yang meliputi Reliabilitas, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Sampel pada penelitian ini adalah alumni jemaah haji tahun 2023 di KBIHU PUSDAI Kota Bandung sebanyak 78 orang. Data dianalisa dengan menggunakan Teknik Analisa Regresi Sederhana menggunakan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian ini memperoleh koefisien determinasi diperoleh sebesar 49,5% sedangkan sisanya sebesar 50% dipengaruhi faktor lain. Hasil uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,000, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Hasil regresi  $(Y) = 4,886 + 0,301 \text{ kualitas } (X)$ . Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 0,301 yang berarti apabila kualitas pembimbing ibadah manasik haji (X) meningkat 1 poin maka kepuasan jemaah (Y) akan meningkat 0,301 poin.

Kata Kunci : Kualitas Pembimbing, Kepuasan Jemaah, KBIHU PUSDAI.