

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji pada prinsipnya adalah cara bagi umat Islam untuk memenuhi kewajiban ibadah di Ka'bah juga tanah suci. Setiap tahunnya, banyak orang Muslim dari banyak negara melakukan perjalanan haji (Muis, 2001:21). Haji memiliki makna khusus dalam agama Islam, yaitu dengan sengaja mendatangi Ka'bah untuk menjalani rangkaian ibadah tertentu dengan memenuhi beberapa syarat yang telah ditentukan. Haji yaitu kewajiban untuk individu yang mempunyai kelebihan finansial untuk melaksanakannya, setidaknya sekali dalam seumur hidup (Rasyid, 2002:35). Sesuai Firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imran/3:97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Penyelenggaraan haji adalah tugas utama Dimana tugas tersebut harus dijalankan oleh kaum muslim dan muslimin yang mempunyai kapabilitas atau kemampuan (istatha'a) dalam aspek finansial, moral, fisik, dan pengetahuan. Ini disebabkan karena ibadah haji termasuk dalam jenis ibadah yang memerlukan kesiapan yang kokoh dari kaum Muslim dan hanya bisa dilakukan pada saat dan lokasi yang telah ditetapkan, yaitu selama bulan haji di kota suci Makkah.

Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (UU 8/2019) mengatur bahwa pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan Ibadah Haji Reguler. Untuk memenuhi tugas tersebut, pemerintah bertugas mengaturnya melalui unit-unit yang terorganisir dan permanen di tingkat daerah, pusat, dan Arab Saudi. Dalam melaksanakan tanggung jawab ini, baik di dalam negeri maupun internasional, pemerintah menghadapi banyak tantangan. Oleh karena itu, setiap tahunnya pemerintah berusaha memperbaiki kualitas pelayanan ibadah haji (Abidin, 2020:16).

Pelaksanaan ibadah haji merupakan sebuah aktivitas fisik yang memerlukan kesehatan dan daya tahan fisik yang cukup untuk menghadapi tantangan mental dan fisik yang timbul selama prosesi ibadah haji, baik di Mekkah, maupun pada saat kembali ke Indonesia. Haji juga membawa makna moral dan etika yang penting, yang dapat berperan penting dalam menjadikan individu menjadi manusia teladan dan berkaliber tinggi. Hal ini bergantung pada cara setiap individu mempersepsikan dan memahami prosesi haji, mulai dari menggunakan Ihram, *Wukuf*, Melempar Jumroh, *Tahalul*, *Thawaf*, *Sa'i*, dan elemen-elemen lainnya (Kemenag, 2012:1).

Terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Tiga faktor tersebut berdampak pada kesuksesan pelaksanaan haji, sehingga penyelenggaraan, pelayanan, dan perlindungan dapat berjalan dengan baik. Pertama adalah aspek legalitas, seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 1999. Kedua, terkait dengan

fasilitas yang tersedia, termasuk sepuluh asrama haji di embarkasi serta persiapan dari Instansi Agama dan Instansi Kesehatan dalam menyediakan sarana pendukung dan lainnya di Arab Saudi. Terakhir, peran petugas haji yang harus bersifat profesional (Al-Mabrur, 2004:3).

Sesuai dengan peraturan yang diatur dalam UU No. 13 2008, pembinaan bagi jamaah haji mencakup aspek bimbingan, penyuluhan, dan penerangan. Layanan yang diberikan mencakup administrasi, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang dibutuhkan. Selain itu, perlindungan juga menjadi aspek penting yang mencakup keselamatan, keamanan, dan asuransi untuk melindungi jamaah dari kerugian yang mungkin disebabkan oleh pihak lain (Kemenag, 2012:1).

Kepentingan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik adalah menerima pelayanan yang berstandar profesional, dan pemerintah mempunyai kewajiban serta hak untuk menetapkan standar minimal dalam penyediaan pelayanan tersebut. Meskipun begitu, layanan publik yang dikelola oleh pemerintah seringkali menghadapi keluhan dari masyarakat yang tersebar melalui media massa, yang pada gilirannya bisa merusak citra dari petugas pemerintah (Zainal & Laksana, 2015:147).

Dilihat dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis merasa penting untuk melakukan kajian mengenai Kualitas Pelayanan Haji dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Indonesia.

B. Perumusan Masalah

Dalam studi ini, kualitas layanan yang disediakan oleh pelaksana haji yang dalam konteks ini yaitu Kemenag memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa jamaah haji dapat menjalani ibadah mereka dengan penuh kesadaran, kenyamanan, dan keamanan. Namun, meskipun haji adalah kewajiban agama yang sangat mulia, seringkali muncul berbagai tantangan dan masalah dalam penyelenggaraan yang dapat memengaruhi pengalaman jamaah haji.

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan haji di PHU kemenag Kabupaten Bogor ?
2. Bagaimana kepuasan jamaah haji di PHU kemenag Kabupaten Bogor ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di PHU kemenag Kabupaten Bogor ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan haji di PHU kemenag Kabupaten Bogor.
2. Kepuasan jamaah haji di PHU kemenag Kabupaten Bogor.
3. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di PHU kemenag Kabupaten Bogor.

D. Kegunaan Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Studi ini merupakan suatu usaha intelektual yang bertujuan untuk melatih kemampuan berpikir secara ilmiah serta meningkatkan keahlian dalam konteks pelayanan ibadah haji. Selain itu, studi ini diinginkan dapat mendukung kemajuan ilmu pengetahuan secara keseluruhan, terlebih pada bagian pengelolaan ibadah haji.

B. Manfaat Praktis

Dalam prakteknya, diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat dijadikan panduan untuk Kementerian Agama Kabupaten Bogor dalam menyediakan layanan ibadah haji.

E. Kerangka Pemikiran

a. Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler, 2008:83) Kualitas layanan bisa dijelaskan sebagai sejauh mana kinerja yang diberikan oleh satu individu kepada individu lainnya. Kinerja ini mencakup tindakan-tindakan yang bersifat non-material dan tidak terkait dengan kepemilikan barang atau individu tertentu.

Isu inti yang harus diperhatikan adalah bahwa pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang penyedia layanan kepada pelanggan atau konsumennya dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Maksud dari perilaku ini adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri. Pemberian pelayanan prima akan membuahkan hasil yang positif bagi Perusahaan karena dapat menghasilkan pelanggan yang loyal

dan pada gilirannya memberikan manfaat ekonomi yang positif bagi perusahaan (Kotler, 2008:83).

Umumnya, institusi-institusi yang beroperasi di sektor layanan menganggap kualitas pelayanan sebagai elemen utama dari produk mereka. Nilai perusahaan ini terdiri dari dua komponen, yaitu kemas layanan yang disajikan (manfaat yang disediakan oleh perusahaan) dan cara pelayanan disampaikan yang mencakup semua ciri dan atribut yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi keperluan pelanggan (Lupiyodi & Hamdani, 2006:196).

Kualitas bisa diartikan sebagai tingkat pencapaian karakteristik yang terkait dengan memenuhi persyaratan. Terdapat lima aspek kualitas dalam layanan jasa, yakni *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsif), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dimensi-dimensi ini berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berfungsi sebagai instrumen untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan dalam suatu perusahaan (Tjiptono & Candra, 2011:214).

Terdapat korelasi yang besar antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta antara kualitas barang, kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan keuntungan perusahaan. Meningkatkan tingkat kualitas akan menciptakan peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk membenarkan penetapan harga yang lebih tinggi. Perusahaan yang sukses memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dalam kualitas layanan, menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan layanan

berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen memiliki kaitan yang erat dengan kualitas, di mana tingkat kepuasan yang semakin tinggi pada seorang konsumen juga cenderung meningkatkan pendapatan perusahaan (Kotler, 2003:46).

Dalam kitab suci Surat Al-Baqarah Ayat 267, Allah menyampaikan pesan : “Wahai umat islam yang beriman, belanjakanlah setengah bagian dari rezeki yang kamu upayakan dan dari yang dihasilkan dari alam untuk kamu. Jangan sekali-sekali kamu mengincar yang cacat darinya, dan menafkahnnya sementara kamu sendiri tidak akan memperolehnya kecuali kamu menutup mata. Dan harus diketahui bahwa Allah Maha Layak lagi Maha Terpuji” (Al-Baqarah (2): 267). Ayat ini menekankan bahwa dalam Islam, penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan menawarkan yang paling baik, bukan yang inferior. Pelayanan yang memiliki kualitas baik lebih dari sekedar memberi atau melayani; itu juga melibatkan pemahaman, empati, dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pesan akan mencapai hati konsumen dan memperkuat posisi dalam pikiran mereka. Dengan memiliki kedua aspek ini, loyalitas konsumen akan meningkat (Gunara dkk., 2006:77).

b. Kepuasan Konsumen / Pelanggan

Kotler dan Keller (2007) dalam Tommy & Mukti, 2016:54 berpendapat bahwa Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang dimiliki individu setelah mengevaluasi kinerja produk dengan ekspektasi mereka. Jika produk tidak memenuhi ekspektasinya, maka mereka akan merasa tidak puas.

Sementara, jika produk melebihi harapannya, mereka akan merasa puas. Kinerja yang luar biasa lebih dari harapan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi. Selain itu, kepuasan pelanggan merupakan indikasi seberapa bagus suatu produk maupun layanan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, ketidakpuasan dapat berasal dari produk atau layanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan (Tommy & Mukti, 2016:54).

Dalam konteks Islam, standar syariah digunakan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. Dalam konteks Islam, kepuasan pelanggan mengacu pada bagaimana harapan mereka mengenai produk atau layanan selaras dengan prinsip-prinsip Syariah, dibandingkan dengan pengalaman aktual yang mereka temui (Adi, 2008:52). Memberikan pelayanan dianggap sebagai suatu bentuk investasi yang pada akhirnya akan menghasilkan keuntungan. Maka, sangatlah penting bagi pekerja untuk mematuhi standar etika ketika memberikan layanan kepada pelanggan, memastikan bahwa konsumen puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan.

Ada beberapa aspek kepuasan konsumen yang dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Harapan: Kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan produk atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen.
- 2) Persepsi pengiriman produk atau jasa: Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan Ketika melakukan transaksi produk maupun jasa.
- 3) Konfirmasi atau diskonfirmasi: Kemampuan perusahaan untuk memenuhi

harapan konsumen sehingga mereka merasa puas atau sebaliknya.

- 4) Perilaku keluhan: Kemampuan perusahaan untuk merespons umpan balik negatif dari konsumen menjadi positif (Zeithaml dkk., 2003:458).

F. Hipotesis

H₀ : Tidak ada pengaruh nyata antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji indonesia di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

H₁ : Terdapat pengaruh nyata antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji indonesia di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian berlangsung di Gedung Kementerian Agama Kabupaten Bogor yang beralamat di Jl. Bersih No. 7, Komplek Pemerintahan Cibinong, Kel. Tengah, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16914. Jangka waktu penelitian selama 2 bulan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Pendekatan secara kuantitatif digunakan pada penelitian ini, yang dimana strategi penelitian ini ditekankan pada pengumpulan data yang dapat diukur dengan pendekatan deduktif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang mengarahkan penelitian tentang isu-isu sosial dengan menguji teori yang melibatkan berbagai faktor yang dapat diukur secara numerik. Data yang telah terkumpul kemudian akan dilakukan analisis menggunakan statistik. Pendekatan kuantitatif dalam studi ini

dipilih untuk menilai pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan yang disediakan oleh Kemenag dan kepuasan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap prinsip-prinsip menyeluruh yang dapat diterapkan secara luas pada topik penelitian dengan mengembangkan teori dan hipotesis yang relevan terkait dengan tema penelitian (Silalahi, 2009:76).

Pada penelitian ini, digunakan paradigma positivisme yang bertujuan untuk mengkonfirmasi dan memperoleh kepastian mengenai hubungan sebab akibat. Paradigma ini sering digunakan untuk meramalkan pola-pola umum dalam fenomena sosial atau aktivitas manusia (Neuman, 2003:71).

3. Metode Penelitian

Studi ini dilakukan secara langsung di lapangan atau *Field Research*, di mana teknik survei digunakan untuk menghimpun informasi dari lokasi yang diteliti. Peneliti melakukan tindakan khusus seperti distribusi kuesioner untuk memperoleh data. Kemudian, data dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif asosiatif dengan maksud untuk mendapatkan pemahaman yang terstruktur tentang fakta-fakta dan hubungan antara fenomena yang diamati. Hasil penelitian kemudian disesuaikan dengan teori-teori yang relevan terkait dengan masalah yang diselidiki, dan kesimpulan akhir dapat ditarik dari studi ini.

4. Jenis Data dan Sumber Data

Dua jenis data digunakan pada penelitian ini, yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber utama di lokasi penelitian, seperti tanggapan kuesioner atau observasi langsung. Pada penelitian ini, penyebaran kuesioner dan observasi dilakukan untuk mengumpulkan data primer. Sementara, data sekunder diperoleh melalui perantara, seperti catatan atau laporan pihak lain, yang disusun menjadi data dokumenter, termasuk publikasi lain. Data sekunder yang digunakan meliputi arsip, profil institusi, jurnal, buku, majalah, dan artikel terkait (Fauzi, 2009:3).

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2017:61) berpendapat bahwa populasi merujuk pada domain yang lebih luas yang mencakup obyek atau subyek dengan ciri dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki., yang berfungsi sebagai landasan untuk menarik kesimpulan. Populasi melampaui manusia hingga mencakup objek dan elemen alam lainnya. Ia tidak semata-mata menunjukkan jumlah individu dalam subyek atau obyek yang diteliti, tetapi mencakup seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.

Dalam studi ini jamaah haji Kemenag Kabupaten Bogor tahun 2023 diambil populasi dari satu angkatan sebanyak 3.720 jamaah haji. Tujuannya

adalah untuk menghindari kesalahan generalisasi kesimpulan.

b. Sampel

Sampel yaitu separuh dari keseluruhan total dan sifat yang dipunyai oleh kelompok tersebut (Muhyi dkk., 2018:15). Sampel adalah sekelompok individu kecil yang menjadi objek penelitian dan digunakan untuk mendapatkan kesimpulan. Alasan untuk mengambil sampel adalah karena keterbatasan durasi, kemampuan, dan dana, serta untuk kecepatan dan kemudahan, penyediaan data yang terus bertambah, dan penanganan yang lebih tepat. Rumus slovin digunakan pada penelitian ini untuk menghitung ukuran sampel yang akan digunakan, dengan mempertimbangkan homogenitas populasi, sehingga stratifikasi menjadi kurang penting. Rumus ini menghasilkan ukuran sampel yang relatif besar dibandingkan rumus lainnya, sehingga memastikan karakteristik populasi terwakili dengan baik (Sukmadinata, 2012:14).

Berikut adalah perhitungannya :

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

Keterangan :

n adalah jumlah sampel yang Anda butuhkan.

N adalah jumlah populasi, dalam hal ini 3.720.

e adalah *margin of error* dalam bentuk desimal, yaitu 10% atau 0,1.

$$n = 3.720 / (1 + 3.720 * 0.1^2)$$

$$n = 3.720 / (1 + 3.720 * 0.01)$$

$$n = 3.720 / (1 + 37.2)$$

$$n = 3.720 / 38.2$$

$$n \approx 97.38$$

Jumlah total responden dalam studi ini adalah 97, yang dibulatkan menjadi 100

jamaah. Penggunaan rumus Slovin dilakukan untuk memperoleh sampel yang mewakili dan lebih mendekati populasi yang ada.

6. Teknik Pengumpulan Data

Angket (kuesioner) dan dokumentasi digunakan pada penelitian ini untuk mengumpulkan data.

a. Angket (Kuesioner)

Kumpulan pernyataan tertulis digunakan untuk menggali informasi atau data dari individu yang diwawancarai tentang informasi yang menyangkut dengan diri mereka sendiri disebut dengan angket (Arikunto, 2006:215).

Penggunaan metode kuesioner adalah teknik untuk mendapatkan informasi dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada partisipan. Pendekatan ini efektif dan sesuai ketika jumlah responden besar dan tersebar di berbagai daerah. Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan langsung kepada partisipan.

Skala Likert merupakan skala psikometri populer yang ditemukan dalam survei, sering digunakan dalam kuesioner. Skala ini menawarkan opsi jawaban mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju, menjadikannya skala yang paling umum digunakan dalam penelitian survei (Ririn, dkk., 2023:41). Skala Likert yang digunakan adalah yaitu:

- 1) Sangat Puas (skor 4)
- 2) Puas (skor 3)
- 3) Tidak Puas (skor 2)
- 4) Sangat Tidak Puas (skor 1)

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi dari subjek penelitian, termasuk catatan kegiatan dan informasi terkait dengan topik penelitian (Ridwan, 2009:213).

7. Validitas dan Reliabilitas

Pemeriksaan validitas dan reliabilitas ialah tahap penting dalam mengukur keabsahan data yang dikumpulkan selama penelitian. Dalam penelitian ini, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi kecocokan serangkaian pertanyaan dalam formulir yang diisi oleh para responden. Tujuan uji validitas adalah memverifikasi apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sangat relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan untuk menilai apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat menghasilkan hasil yang konsisten ketika diulang pada waktu yang berbeda atau oleh individu yang berbeda. Hal ini penting untuk menjamin keandalan data yang diperoleh melalui kuesioner (Wiratna, 2012:130).

8. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data terkait dengan permasalahan dan memvalidasi hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan Kemenag terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Indonesia (studi kasus pada PHU Kemenag Kab. Bogor)", peneliti menerapkan metode analisis dibawah ini :

A. Uji Prasyarat Analisis Data

1. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual adalah teknik yang digunakan untuk mengukur apakah dataset yang dimiliki mengikuti pola distribusi normal atau tidak. Ini membantu peneliti dalam menyimpulkan apakah data tersebut berasal dari populasi dengan distribusi yang normal, sehingga memungkinkan penggunaan statistik parametrik dalam analisis inferensial. Tes-tes parametrik yang digunakan untuk menguji normalitas didasarkan pada asumsi bahwa data mengikuti distribusi normal (Gunawan, 2020:15).

Dalam konteks statistik, diasumsikan bahwa sifat dan karakteristik suatu populasi berada pada distribusi normal. Kepatuhan data terhadap distribusi ini sangat penting untuk analisis statistik parametrik seperti korelasi Pearson, uji perbedaan rata-rata, analisis varians satu arah, dan prosedur serupa. Peneliti biasanya menilai normalitas menggunakan metode satu sampel Kolmogorov-Smirnov. Hal ini melibatkan evaluasi apakah nilai signifikansi melebihi 0,05, dalam hal ini hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, hal ini menunjukkan bahwa data tidak sesuai dengan distribusi normal.

2. Uji Linieritas

Tujuan dari uji linearitas adalah untuk menentukan apakah terdapat korelasi linier yang nyata antara dua variabel. Biasanya, penilaian ini merupakan tahap awal dalam menganalisis korelasi linier atau regresi. Pengujian

dilakukan dengan menggunakan software SPSS 26.0 for Windows, menggunakan metode pengujian linier dengan tingkat signifikansi 0,05. Nilai signifikansi linearitas yang melebihi 0,05 menandakan adanya hubungan linier yang patut diperhatikan antara kedua variabel (Gunawan, 2020:52-63).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat variasi yang tidak konsisten antar observasi dalam suatu model regresi. Jika varians residual dalam regresi tetap konstan di seluruh pengamatan, maka model tersebut dikatakan homoskedastis. Jika varians dari residual antar pengamatan berbeda-beda, maka model dikatakan heteroskedastis. Dalam penelitian, uji Heteroskedastisitas sering dilakukan dengan memeriksa plot antara nilai prediksi variabel terikat dan residunya. Keputusan dibuat berdasarkan pola yang diamati dalam plot. Jika ditemukan pola tertentu seperti pola gelombang beraturan (membentuk pola gelombang, melebar, kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika tidak terlihat pola yang jelas dan titik-titik tersebar merata di atas dan di bawah nilai 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134).

B. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk menilai sejauh mana variabel kualitas pelayanan kemenag memengaruhi kepuasan jamaah haji. Dalam konteks penggunaan analisis regresi sederhana, beberapa persyaratan harus

dipenuhi, yaitu jumlah sampel harus seragam, hanya ada satu variabel independen, residual harus memiliki distribusi normal, harus terdapat hubungan linear antara variabel, tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas, dan tidak ada autocorrelation (untuk data time series).

Unstandardized Coefficients adalah nilai koefisien yang belum disesuaikan atau dinormalisasi, dan tidak memiliki standar khusus. Koefisien B terdiri dari konstanta dan koefisien regresi, yang digunakan dalam persamaan regresi linier sederhana. Standar error adalah ukuran maksimum ketidakpastian yang terkait. Nilai ini berguna untuk menghitung statistik t dengan membagi koefisien dengan standar error. Dalam persamaan regresi linier sederhana $Y = a + Bx$, konsep ini dijelaskan sebagai berikut :

Y = Merupakan nilai prediksi variabel dependen.

A = Merupakan konstanta.

B = Merupakan koefisien regresi, mengindikasikan seberapa besar kenaikan atau penurunan variabel Y yang dikaitkan dengan variabel X.

X = Merupakan variabel independen (Gunawan, 2020:53)

2. Uji T Parsial

Uji T atau Uji Parsial merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui signifikansi parsial hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Prosesnya melibatkan:

1) Menetapkan hipotesis nol (H_0) dan alternatif:

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ (menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah haji Indonesia).

- $H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ (menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah haji Indonesia).

2) Menetapkan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$).

3) Kriteria pengujian:

- Menerima H_0 apabila nilai t hitung melebihi nilai t tabel.

- Menolak H_0 apabila nilai t hitung lebih rendah dari nilai t tabel.

4) Kesimpulan:

Dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel, dapat disimpulkan apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji di Indonesia.

3. Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi mengevaluasi proporsi kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuan utamanya adalah untuk mengukur efektivitas model dalam menjelaskan variasi variabel terikat.