

ABSTRAK

Berla Nadia Lissilmi, *Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Jemaah Haji KBIHU Multazam)*

Peningkatan calon jemaah haji dari tahun ke tahun, menuntut Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang untuk senantiasa melakukan berbagai hal pembenahan dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan bagi publik. Di Kabupaten Sumedang, pada tahun 2023 jumlah pendaftar jemaah haji mencapai angka 884 jemaah sedangkan tahun 2022 terdapat sebanyak 401 jemaah atau dapat dikatakan jumlah jemaah naik sebesar 51%. Peningkatan calon jemaah haji sebaiknya dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan haji.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kepuasan jemaah terhadap kualitas pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sumedang sudah memenuhi kepuasan jemaah Haji.

Kerangka pemikiran ini dituangkan dalam bentuk desain penelitian yang akan diturunkan sebagai indikator untuk membuat instrumen penelitian. Desain penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas adalah kepuasan jemaah (X) dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada Jemaah haji KBIHU Multazam tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan uji regresi linear sederhana didapatkan nilai signifikansi 0.166 maka dapat dikatakan bahwa model regresi berdistribusi normal karena nilai $sig > 0.05$ maka H1 diterima dan H0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, dengan tingkat pengaruh sebesar 14,1% terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, sedangkan sisanya sebesar 85,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Didapatkan nilai hasil dari analisis tingkat kepuasan jemaah sebesar 84,76% yang menunjukkan jemaah sangat puas oleh pelayanan yang dilakukan Kemenag. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan Jemaah haji memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Kata Kunci : *Haji, KBIHU, Kepuasan Jemaah, Kualitas Pelayanan.*