

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki tanggung jawab penuh kepada Jemaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai perumusan dan pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional prosedur dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Peningkatan calon jemaah haji dari tahun ke tahun, menuntut bidang penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang untuk senantiasa melakukan berbagai hal pembenahan, penataan dan perubahan sumber daya manusia, 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 diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan haji.

Pembinaan, pelayanan dan perlindungan calon jemaah haji harus dilakukan dengan baik dan memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Melakukan penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jemaah, mengingat jumlah

jamaah haji yang harus dikelola merupakan yang terbanyak di dunia. Disinilah peran pemerintah dalam membantu para jemaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan dalam melaksanakan ibadah haji, dengan dilakukannya pelayanan yang baik maksimal dan optimal dari mulai awal pendaftaran jamaah haji, pelunasan, pemberangkatan hingga pemulangan kembali jemaah haji ke tanah air (Rahmatika, 2018).

Pemerintah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun telah berupaya meningkatkan sistem manajemen, pelayanan, pembinaan, perlindungan serta akuntabilitas penyelenggaraan ibadah haji secara komprehensif. Dalam hal bimbingan manasik haji, selain yang difasilitasi oleh pemerintah, setiap calon jamaah haji secara mandiri perlu meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta wawasan tentang ibadah haji dari berbagai aspeknya sehingga memperoleh haji mabrur yang tercermin dalam perilaku sehari-hari.

Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam suatu instansi akan mencapai tiga tujuan:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara menyeluruh (Drucker dalam Islami, 2014)

Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada jemaah dengan memiliki karyawan atau staf yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah. Untuk memenuhi kebutuhan calon jemaah haji, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan kecuali memberikan pelayanan yang terbaik. Calon jemaah haji yang dihadapi memiliki latar belakang dan kondisi emosional yang berbeda-beda, begitu pula para staf yang harus profesional, meskipun dalam keadaan tidak stabil atau lelah namun tetap harus memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah, jangan sampai calon jemaah haji merasa tersinggung, merasa kebingungan atau bahkan tidak mengerti terhadap apa yang disampaikan.

Kepuasan jemaah menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan suatu instansi. Kepuasan terhadap pelayanan haji adalah tingkat perasaan jemaah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Sehingga kepuasan pelayanan haji merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi

melalui jasa yang digunakan. Definisi tersebut akan menjelaskan kondisi dimana apabila harapan terpenuhi maka pelayanan haji dirasakan memuaskan, sedangkan apabila harapan tidak terpenuhi maka pelayanan dirasakan tidak memuaskan. (Jaya, 2012)

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang terhadap tingkat kepuasan Jemaah haji tahun 2023. Maka peneliti mengambil judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 (Studi Kasus Jemaah Haji KBIHU Multazam)”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah ini mengetahui pengaruh tingkat kepuasan Jemaah haji terhadap kualitas pelayanan haji. Agar penelitian ini lebih terarah maka diturunkan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan Jemaah terhadap kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?
2. Apakah kualitas pelayanan haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sumedang sudah memenuhi kepuasan Jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud menganalisis kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang khususnya yang berkaitan dengan

tingkat kepuasan Jemaah haji. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kepuasan Jemaah terhadap kualitas pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sumedang sudah memenuhi kepuasan Jemaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Secara Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan memiliki manfaat atau kegunaan terhadap pengembangan konsep-konsep Ilmu manajemen haji dan umrah, khususnya yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau masukan kepada Kemenag Kabupaten Sumedang dalam peningkatan kualitas pelayanan haji di masa yang akan datang.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian dalam skripsi ini tidak lupa berpedoman pada beberapa penelitian yang relevan dan berhubungan dengan penelitian yang akan

dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap beberapa sumber kepustakaan, adapun penelitian terdahulu diantaranya:

Tabel 1. 1
Kajian Relevan

No	Peneliti	Hasil Kajian Penelitian yang Relevan	Persamaan	Perbedaan
1	Islami (2014)	Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan Haji di salah satu Travel.	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan haji	perbedaannya terletak pada metode penelitian dan tempat penelitian.
2	Kilanin (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan oleh	perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan dan

No	Peneliti	Hasil Kajian Penelitian yang Relevan	Persamaan	Perbedaan
		peningkatan kualitas pelayanan Jemaah haji pada suatu KBIHU	peneliti adalah sama-sama meneliti peningkatan kualitas pelayanan haji	metode penelitian
3	Yuliasuti (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jemaah haji	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan kajian penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti peningkatan kualitas pelayanan haji dengan menggunakan	perbedaannya terletak pada lokasi penelitian

No	Peneliti	Hasil Kajian Penelitian yang Relevan	Persamaan	Perbedaan
			metode yang sama yaitu kuantitatif	
4	Sulaiman (2014)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Jemaah terhadap pelayanan di Kabupaten Jepara	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti kepuasan Jemaah terhadap pelayanan	Perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan, lokasi penelitian dan Teknik pengumpulan data
5	Jaya (2012)	Penelitian ini menganalisis tentang kepuasan Jemaah haji di kota Medan	Persamaan pada penelitian ini adalah konteks penelitian dan objek penelitiannya	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

F. Kerangka Pemikiran

1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2001: 46) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jikalau kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas dan jikalau kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Basu dan Irawan (2003:23) menguraikan ada 5 faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor biaya dan faktor kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Dalam penelitian ini akan fokus pada faktor kualitas pelayanan.

Menurut Ariani (2003) indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan adalah sebagai berikut:

- a. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui serta kemudahan kontak.
- b. Kesopanan, meliputi sikap santun, hormat, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis).

- c. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- d. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
- e. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupa memahami pelanggan, yaitu berupa memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual.

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah *doing the best what matters most to customers* (melakukan yang terbaik aspek-aspek terbaik terhadap pelanggan). Ada 4 metode yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

- a. Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, blog, dll. Cara ini dapat memberikan informasi yang mampu memberikan ide-ide cemerlang dan pemasukan buat perusahaan dan memberikan kritikan sehingga bisa diberi tanggapan oleh perusahaan atas apa-apa yang tidak sesuai dengan keinginan mereka.
- b. *Ghost shopping (mystery shopping)*, salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan jamaah adalah dengan melibatkan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai jamaah potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari pelayanan yang diberikan

perusahaan. *Ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

- c. *Lost customer analysis*. Menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih, berhenti membeli dan berlangganan di perusahaan, memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan.
- d. Survey Kepuasan Pelanggan. Umumnya Penelitian ini dilakukan via pos, telepon, email, website, blog. Maupun bertatap muka langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan. (Tjiptono, 2012)

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kesimpulannya, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterimanya seperti ketepatan dan cara penyampaiannya (Tjiptono, et al., 2012:74)

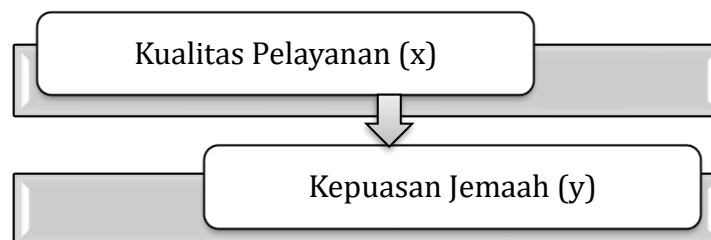
Kualitas pelayanan diidentifikasi ada 10 indikator kualitas pelayanan, yang dirangkum menjadi 5 indikator yaitu, Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*). Indikator kualitas pelayanan:

- a. *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam pelayanan haji di kantor kementerian agama, maka sebuah layanan yang handal adalah Ketika seorang pegawai pelayanan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh jemaah dengan cepat.
- b. *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di bidang PHU kantor Kementerian Agama, bisa dilihat dari kemampuan staf yang cepat memberikan pelayanan kepada jemaah dan cepat menangani keluhan mereka.
- c. *Assurance*. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa layanan bidang PHU, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat

diberikan kepada jemaahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti rangkaian ibadah haji.

- d. *Empathy*. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para staf harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada Jemaah.
- e. *Tangible*. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan staf.

Dengan kerangka berfikir, semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan jemaah semakin tinggi, atau model penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya. Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu permasalahan yang sedang dikaji. Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Pengaruh tingkat kepuasan Jemaah terhadap kualitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang

- H0: Tidak terdapat pengaruh tingkat kepuasan Jemaah terhadap kualitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
- H1: Terdapat pengaruh tingkat kepuasan Jemaah terhadap kualitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

H. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang pada bagian Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Penelitian ini dilakukan pada seksi pendaftaran dan pelayanan yang berlokasi di Ruang Seksi Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah positivisme. Paradigma positivisme adalah kerangka berpikir yang menerapkan penelitian dengan mengutamakan pengamatan dan pengukuran terhadap realitas yang ada (Emma Dismala, 2013). Paradigma

ini didasarkan pada filsafat positivisme, yang menekankan pada penggunaan metode ilmiah dan pengamatan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang valid.

Dalam penelitian ini, paradigma positivisme akan memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data empiris secara sistematis, menganalisis pengaruh antara tingkat kepuasan Jemaah dengan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dapat digunakan untuk mendapatkan data yang terukur secara *numeric* untuk mengumpulkan data tentang kepuasan Jemaah dan mengukur kualitas pelayanan.

3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi ialah yang dilakukan untuk menentukan keputusan turun atau naiknya variabel terikat dapat dilakukan dengan melihat melalui peningkatan variabel bebas atau tidak.

Bentuk persamaan Regresi Linear Sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel tidak bebas atau variabel terikat

X = Variabel Bebas

a = nilai *intercept konstan* atau harga Y bila X=0

b = Koefisien regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel

dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka naik, bila $b (-)$ maka terjadi penurunan.

4. Jenis Data

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena data data yang terkumpul dalam penelitian ini dapat dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik atau tampilan lainnya.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian yang akan dilakukan peneliti bertujuan untuk menganalisis, dan mendeskripsikan fenomena yang ada menggunakan angka-angka.

Maka dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan pengaruh Tingkat Kepuasan Jemaah haji terhadap Kualitas Pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang 2023.

5. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada Jemaah haji KBIHU Multazam tahun 2023. Menurut Sugiyono (2007) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner melalui media google formulir kepada jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Multazam. Penyebaran kuesioner ini diharapkan mampu memperoleh hasil tanggapan para jemaah haji tentang kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama kabupaten Sumedang.

6. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek penelitian yang memiliki ciri-ciri tertentu. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dari benda-benda alam yang lain.

Dalam penelitian ini akan menggunakan Teknik *Cluster Random Sampling* (pengambilan sampel acak berdasarkan area) yaitu metode pengambilan sampel yang digunakan dimana populasi tidak terdiri

dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok individu atau *cluster*. Sehingga unit yang terpilih menjadi sampel bukan individu, namun kelompok individu yang telah tertata. Teknik cluster random sampling digunakan untuk penelitian mengenai suatu hal terhadap bagian-bagian yang berbeda didalam sebuah instansi bila objek yang akan diteliti sangat luas.

Populasi jemaah haji Kabupaten Sumedang yang berangkat pada tahun 2023 yaitu sebanyak 884 jemaah haji. Populasi dalam penelitian ini adalah jemaah haji tahun 2023 di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam sebanyak 205 jemaah, KBIHU Multazam merupakan KBIHU dengan jumlah Jemaah terbanyak di wilayah Kabupaten Sumedang.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Kesimpulannya dapat dipahami bahwa yang dimaksud sampel dalam sebuah penelitian adalah jumlah subyek penelitian tertentu yang diambil dari populasi sebagai wakilnya dengan besar jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan Teknik penentuan sampel.

Menurut Arikunto (2010:104) apabila jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel diambil secara keseluruhan, tetapi apabila populasi lebih dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi.

Maka dari itu peneliti menarik sampel sebanyak 20-25% dari jumlah Jemaah haji KBIHU Multazam tahun 2023 yaitu 40-45 jemaah haji.

7. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian guna menjawab rumusan masalah penelitian adalah dengan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

Menurut Arikunto (2010) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang diketahui. Dalam penelitian ini hasilnya berfungsi untuk memberikan informasi kepada pembaca terkait dengan jawaban dari responden, dan penggunaan kuesioner ini untuk mendapatkan data tentang kepuasan Jemaah dan kualitas pelayanan.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan tingkat kepuasan Jemaah terhadap kualitas pelayanan di lingkup Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kemenag

Kabupaten Sumedang. Kuesioner diukur dengan menggunakan Skala Likert 1 sampai 5, dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) skor 5
- b. Setuju (S) skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

8. Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dan suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*, dengan $r_{productmoment}$ dengan mencari *degree of freedom* (df)= $N - k$, dalam hal ini N adalah jumlah sampel, dan K adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika $r_{hitung} > r_{productmoment}$, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid (Ghozali: 2011).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Hasil suatu variabel dinyatakan reliabel adalah ketika nilai Cronbach alpha > 0,60. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan cara menggunakan rumus yang telah ditentukan, rumus yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \partial^2 b}{\partial^2 t} \right)$$

9. Teknik Analisis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan secara kronologis setelah semua data selesai dikumpulkan, diolah dan dianalisis secara komputerisasi. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji homoskedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi linear sederhana, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

a. Uji normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dan korelasi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi

normal atau tidak. Beberapa uji normalitas yang dapat digunakan antara lain uji *Kolmogorov-Smirnov*, uji *chi-kuadrat*, dan uji *Lilliefors*.

Hipotesis

H₀: Residual menyebar normal

H₁: Residual tidak menyebar normal

b. Uji Homoskedastisitas

Uji homoskedastisitas yaitu asumsi yang menyatakan bahwa varian setiap sisaan masih tetap sama baik untuk nilai-nilai pada variabel Independen yang kecil maupun besar.

Hipotesis

H₀: Residual bersifat Homoskedastisitas

H₁: Residual bersifat Heteroskedastisitas

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam regresi linear a\terdapat korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam Analisis Regresi Sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap.

Hipotesis

H0: Tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

H1: Terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

e. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan jemaah secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari komponen-komponen pelayanan yang diukur. Perhitungan index kepuasan pelanggan dihasilkan dengan membandingkan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen terhadap barang atau jasa tertentu dengan kenyataan yang didapatkan/dirasakan terhadap barang atau jasa tersebut. Perhitungan indeks kepuasan pelanggan (customer satisfaction index) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Menghitung Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Nilai mean importance score (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan suatu atribut, didapatkan dengan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{N}$$

Nilai mean satisfaction score (MSS) merupakan nilai rata-rata Tingkat kinerja/kepuasan atribut, didapatkan dengan rumus:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{N}$$

- 2) Menghitung Nilai weight factor (WF) merupakan persentase nilai mean importance score (MIS) masing-masing atribut terhadap nilai total mean importance score (MIS) seluruh atribut, didapatkan dengan rumus:

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{\sum MIS} \times 100\%$$

- 3) Menghitung weight score (WS) merupakan perkalian antara weight factor (WF) dengan mean satisfaction score (MSS), didapatkan dengan rumus:

$$WSi = WFi \times MSS$$

- 4) Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan merupakan nilai akhir Tingkat kepuasan. Perhitungan customer satisfaction index (CSI) didapatkan dengan membagi nilai weight score (WS) dengan skala tertinggi yang digunakan dalam penelitian rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS}$$

Umumnya, nilai CSI dibagi dalam lima kriteria yaitu tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Kriteria nilai index kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 2
Kriteria *Customer Satisfaction Index*

Nilai index (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81.00-100.00	Sangat Puas
66.00-80.99	Puas
51.00-65.00	Cukup Puas
35.00-50.99	Kurang Puas
0.00-34.99	Tidak Puas

