

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Tahun 2023 (Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto)

Nuke Irawati<sup>1</sup> Sundjoto<sup>2</sup> Sri Rahayu<sup>3</sup>

STIE Maharadhika Surabaya, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [nuke.irawati81@gmail.com](mailto:nuke.irawati81@gmail.com)<sup>1</sup> [Sundjoto5133@gmail.com](mailto:Sundjoto5133@gmail.com)<sup>2</sup>

[rahayu.mahardhika@gmail.com](mailto:rahayu.mahardhika@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji. Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi/variable; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan kuesioner yang disebarakan kepada Calon Jamaah Haji yang menggunakan layanan PLHUT kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menentukan kualitas pelayanan. Dengan menggunakan teori *servqual* dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. Pada Penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya manajemen pusat layanan haji dan umrah terpadu (PLHUT) kegiatan atau aktivitas dalam layanan bisa terkoordinir atau terstruktur dengan baik, sehingga calon jamaah haji dan umroh merasa nyaman dan puas.

**Kata Kunci:** Pelayanan, PLHUT, Ibadah Haji



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara urutan kelima dalam hal kepadatan jumlah penduduk, dengan mayoritas beragama Islam. Pada tahun 2020, penduduk muslim diperkirakan mencapai 230 juta jiwa. Berdasarkan kesepakatan OKI tahun 1974; penentuan kuota jamaah haji 1:20000 dari jumlah penduduk, Karena itu Indonesia dalam setiap tahunnya selalu mendapatkan kuota terbanyak, yakni sekitar 200000-an jamaah haji. Mengingat besarnya jumlah jamaah haji Indonesia dan besarnya animo masyarakat untuk bisa berangkat ke tanah suci, maka berdasarkan UU No. 2 Tahun 2009 sebagai Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 menerangkan tentang jaminan Negara untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi warga Negara yang menunaikan ibadah Haji dan Umroh secara aman, nyaman, tertib sesuai dengan ketentuan syariat. Kementerian Agama merupakan mandataris pelaksana pelayanan ibadah haji, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. manajemen penyelenggaraan yang meliputi beberapa aspek seperti; administrasi kelembagaan, pengelolaan keuangan, peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Sebagai implikasinya pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama khususnya bidang PHU dituntut untuk mengambil langkah-langkah strategis dan berkesinambungan karena tidak ada jaminan bahwa suatu kebijakan atau program yang sedang dijalankan saat ini dapat diimplementasikan sesuai dengan yang telah direncanakan atau nantinya kebijakan tersebut dapat berlanjut dalam jangka waktu yang lebih lama.

Aspek manajemen pengelolaan ibadah haji menjadi suatu yang urgen untuk mendapat perhatian. Perbaikan mutu manajemen tatakelolah pelaksanaan haji perlu dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan dengan memperkuat kebijakan (*regulasi*), dan

pelayanan (*service*) penyelenggaraan ibadah haji, dengan intensitas koordinasi, sinkronisasi, dan supervisi antara instansi baik secara vertikal maupun horizontal dalam penyelenggaraan ibadah haji, dengan menempatkan persoalan (masalah-masalah) yang timbul sebagai pijakan mencari solusi dan mempresentasikan terselenggaranya ibadah haji secara profesional dan paripurna. Untuk menghindari meluasnya pembahasan kali ini, peneliti membatasi persoalan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Tahun 2023 Pada Kantor Kementerian Agama kabupaten Mojokerto.

## **Tinjauan Teoritis**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, “kualitas” berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu [<http://kamusbahasaindonesia.org/kualitas>]. Menurut Tjiptono (dalam Ardhana, dan Sri Rahayu, 2010), kualitas adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Bitner, Brown, dan Meuter (2000) mendefinisikan pemenuhan *service* sebagai sebuah momen interaksi antara konsumen dan perusahaan, organisasi atau lembaga yang dapat berlangsung melalui berbagai cara, baik bertatap muka langsung, atau melalui telepon, bahkan melalui internet. Berdasarkan definisi tersebut maka kepuasan secara keseluruhan merupakan *agregat* dari setiap usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan *service* melalui berbagai cara, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan, Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017, hlm. 47) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan seorang atau lembaga yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atas produk, barang dan jasa. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Berdasarkan uraian diatas konsep kualitas pelayanan adalah suatu hal yang berkaitan dengan bagaimana suatu lembaga atau organisasi dalam melakukan interaksi (pertukaran) dapat memberikan kepuasan sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan standar konsumen atau customer. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau Lembaga perlu diukur berbagai faktor yang dapat mempengaruhinya, seperti dimensi, indikator, fungsi, tujuan, dan prinsip pelayanan, dengan menggunakan berbagai metode, seperti survei kepuasan, pengaduan, loyalitas, dan reputasi.

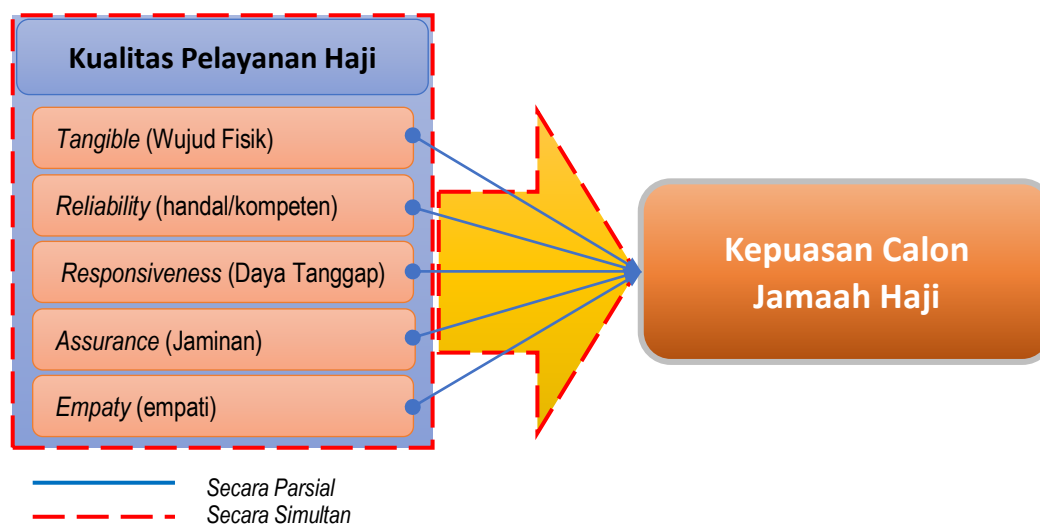
### **Kepuasan Konsumen (Calon Jamaah Haji)**

Kotler dan Keller (2007:177) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut jurnal Bachtiar (2011), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

### **Hipotesa dan Definisi Operasional**

Berkenaan dengan hal tersebut, penelitian ini menggunakan Pendekatan *SERVQUAL*, sebagai roll model yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan atau

konsumen. Model ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry pada tahun 1985. digunakan untuk mengukur berbagai pengalaman konsumen dengan perusahaan dalam pemenuhan service maka dapat dijadikan predictor yang baik untuk mengukur kepuasan secara keseluruhan (Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman, 2002). Berdasarkan kerangka tersebut dapat digambarkan secara garis konseptual guna meringkas keseluruhan tinjauan penelitian ini. Maka disusunlah model konsep dalam penelitian ini sesuai dengan perumusan masalah yang telah ada dan dapat dijelaskan sebagaimana gambar berikut:



Gambar 1.

Berdasarkan model penelitian yang telah dipaparkan diatas, variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variable Kualitas Layanan, yang meliputi lima sub-variabel menggunakan beberapa dimensi dalam *service quality* sebagai atribut pengukuran. Dalam penelitian ini dimensi *service quality* yang digunakan merujuk pada dimensi *service quality* yang dikembangkan oleh Johnston (1995). Namun dikarenakan pertimbangan teknis, khususnya ketersediaan data, tidak semua dimensi *service quality* digunakan sebagai atribut pengukuran kepuasan calon jamaah haji. Adapun dimensi *service quality* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi yang berdasarkan studi-studi empiris menunjukkan hubungan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji, yaitu:

1. *Access* (akses), yaitu kedekatan fisik lokasi service, termasuk kemudahan akses untuk menemukan lokasi layanan.
2. *Appearance/asethetics* (tampilan/estetika), yaitu tampilan dan suasana lingkungan service, tampilan fasilitas service, barang, dan staf/petugas layanan.
3. *Availability* (ketersediaan), yaitu ketersediaan fasilitas jasa, staf, dan produk bagi costumer.
4. *Communication* (komunikasi), yaitu kemampuan penyedia jasa layanan berkomunikasi dengan costumer melalui cara yang mudah dimengerti, termasuk kejelasan, kelengkapan, dan keakuratan pemberian informasi secara verbal maupun tertulis dengan calon jamaah haji.
5. *Competence* (keahlian), yaitu keahlian, kekhususan, dan profesioanalisme ketika layanan diberikan, termasuk melaksanakan prosedur dengan benar, menunjukkan tingkat pengetahuan mengenai produk dan layanan, kemampuan staf memberi masukan yang baik dan kemampuan umum untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik.

6. *Friendliness* (keramahan), yaitu pendekatan hangat dan personal yang ditunjukkan terutama oleh staf frontliner, termasuk sikap ceria dan kemampuan untuk membuat customer merasa diterima dengan baik
7. *Functionality* (kualitas dari fasilitas jasa)
8. *Reliability* (kehandalan), yaitu kehandalan dan konsistensi performa fasilitas service, produk, dan staf, termasuk pemenuhan service yang tepat waktu
9. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kecepatan dan ketepatan pemenuhan service, termasuk kecepatan dan kemampuan untuk merespon permintaan layanan dalam waktu tunggu dan antrian yang singkat
10. *Security* (keamanan/jaminan), yaitu keamanan personal calon jamaah dan kepemilikannya/bukti ketika melakukan proses service

Dengan urain ini dapat ditarik hipotesa sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)
- H<sub>2</sub>: Variabel Kehandalan (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)
- H<sub>3</sub>: Variabel Daya Tanggap (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)
- H<sub>4</sub>: Variabel Jaminan (X<sub>4</sub>) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)
- H<sub>5</sub>: Variabel Empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)
- H<sub>6</sub>: Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), Kehandalan (X<sub>2</sub>), Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), Jaminan (X<sub>4</sub>), Empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y)

### Definisi Oprasional

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan sebagai variable independen; yang meliputi 5 (lima) elemen/sub, yaitu; 1) *Tangible*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness* 4) *Assurance*, 5) *Empaty* dan, kepuasan calon jamaah haji sebagai variable dependen. Variabel tersebut dikembangkan lebih lanjut menjadi instrumen alat ukur sebagai berikut:

**Tabel 1.**

Variabel	Sub Variabel	Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (variabel bebas)</b>	Tangible (Wujud fisik)	1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. Pegawai
	Reliability (Kehandalan)	1. Kemampuan dan Keahlian 2. Ketelitian
	Responsiveness (Daya Tanggap)	1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Tanggap terhadap keluhan
	Assurance (Jaminan)	1. Jaminan administrasi 2. Jaminan keamanan
	Empathy (Empati)	1. Keramahan 2. Pelayanan yang adil 3. Melayani dengan
<b>Kepuasan Calon Jamaah (variabel terikat)</b>	Kepuasan calon jamaah	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung Kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, sebagai lembaga pelaksana pelayamam ibadah haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan alat bantu kuesioner. Metode kuantitatif adalah penelitian yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang kemudian ditarik suatu kesimpulan. Sifat penelitian ini *explanatory research* yang bertujuan menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena antara hubungan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dengan variabel terikat yaitu kepuasan Calon Jamaah Haji.

## **Populasi & Sampel**

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pendaftaran calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama kabupaten Mojokerto tahun 2023 yang jumlahnya per-September **1.311** orang. Untuk menentukan banyak sampel dalam penelitian ini digunakan metode Slovin, yakni;  $n = N: (1+N(e)^2)$ . Dari perhitungan metode Slovin tersebut, maka diketahui jumlah sampling yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak **306** orang responden.

## **Teknik pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner dengan metode *self administered survey*, dimana kuesioner diisi sendiri oleh responden. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara drop-off, dimana kuesioner ditinggalkan untuk diisi oleh responden dan beberapa saat kemudian kuesioner tersebut diambil kembali. Jumlah kuesioner yang kembali dan dapat digunakan sebagai data primer adalah sebanyak 273 dari 306 set kuesioner yang disebar. Dengan demikian, tingkat respon terhadap kuesioner tersebut adalah sebesar 89%.

## **Pengolahan Data**

Kuesioner yang terkumpul kemudian diperiksa kembali apakah telah lengkap diisi oleh responden. Kuesioner yang telah lengkap lalu diberi kode angka sesuai jawaban responden dan dimasukkan pada setiap kolom lembar kerja. Setelah semua data ditabulasikan maka data pun siap diolah. Sebelum data diolah terlebih dahulu dilakukan uji reliabilitas dan validitas terhadap seluruh instrumen. Tujuan dilakukannya uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa data menunjukkan hasil yang konsisten. Pendekatan sederhana yang dapat dilakukan untuk menguji reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien alpha (Cronbach's alpha). Jika koefisien alpha  $\leq 0,6$  berarti data mengindikasikan nilai konsistensi internal yang tidak memuaskan (reliabilitas rendah), sedangkan jika koefisien alpha  $> 0,6$  berarti data mengindikasikan nilai konsistensi internal yang memuaskan (reliabilitas tinggi). Adapun nilai koefisien alpha adalah antara 0 sampai dengan 1. Selain uji reliabilitas, pengujian validitas juga merupakan hal yang penting dilakukan untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan sebagai alat ukur adalah benar-benar handal dan sah.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kuesioner yang telah terkumpul kemudian dipersiapkan untuk diolah. Terlebih dahulu, setiap kuesioner diperiksa kembali apakah telah lengkap diisi oleh responden. Kuesioner yang telah lengkap lalu diberi kode angka sesuai jawaban responden dan dimasukkan pada setiap kolom lembar kerja. Setelah semua data ditabulasikan maka data pun siap diolah untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Sebagaimana yang dilakukan ketika pretest kuesioner, sebelum data diolah maka terlebih dahulu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas terhadap seluruh instrumen. Tujuan dilakukannya uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa data menunjukkan hasil yang konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang-ulang.



Pendekatan sederhana yang dapat dilakukan untuk menguji reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien alpha (Cronbach's alpha). Jika koefisien alpha  $\leq 0,6$  berarti data mengindikasikan nilai konsistensi internal yang tidak memuaskan (reliabilitas rendah), sedangkan jika koefisien alpha  $> 0,6$  berarti data mengindikasikan nilai konsistensi internal yang memuaskan (reliabilitas tinggi). Adapun nilai koefisien alpha adalah antara 0 sampai dengan 1. Selain uji reliabilitas, pengujian validitas juga merupakan hal yang penting dilakukan untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan sebagai alat ukur adalah benar-benar handal dan sah. Hal ini berarti bahwa perbedaan nilai skala yang diteliti menunjukkan perbedaan sebenarnya antar karakteristik objek yang diteliti, bukan karena adanya kesalahan sistematis atau random (Malhotra, 2007). Dengan menggunakan teknik statistik, analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif, dan statistik Inferensial.

1. Statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi dan persentase terkait sub-variabel dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Calon Jamaah terhadap pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Mojokerto tahun 2023.
2. Statistik Inferensial. Statistik inferensial merupakan teknik analisis dengan cara menguji hipotesis, membuat prediksi, atau melakukan penarikan kesimpulan. Teknik ini biasa juga disebut analisis induktif (Pramesti, 2014). Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasil diberlakukan untuk populasi. Statistik inferensial tepat digunakan jika sampel yang diperoleh dari populasi yang jelas, dan menggunakan teknik sampling secara random (Pasolong, 2012). Setelah pengkodekifiasian dan pengimpuatan data dalam tabulasi, dengan menggunakan Aplikasi SPSS 21 data di olah denga serangkaian tahapan pengujian.

### Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan Uji Parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Uji Parsial (Uji t)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Keterangan
<b>Wujud Fisik (<math>X_1</math>)</b>	2,206	1,985	0,030	Signifikan
<b>Kehandalan (<math>X_2</math>)</b>	-0,151	1,985	0,880	Tidak Signifikan
<b>Daya Tanggap (<math>X_3</math>)</b>	2,865	1,985	0,005	Signifikan
<b>Jaminan (<math>X_4</math>)</b>	1,150	1,985	0,253	Tidak Signifikan
<b>Empati (<math>X_5</math>)</b>	0,909	1,985	0,366	Tidak Signifikan

1. Hasil uji t Wujud Fisik ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) menghasilkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,206 > 1,985$  dan nilai sig  $< \alpha = 0,05$  yaitu  $0,030 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Wujud Fisik ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y).
2. Hasil uji t Kehandalan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) menghasilkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-0,151 < 1,985$  dan nilai sig  $> \alpha = 0,05$  yaitu  $0,880 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kehandalan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y).
3. Hasil uji t Daya Tanggap ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) menghasilkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,865 > 1,985$  dan nilai sig  $< \alpha = 0,05$  yaitu  $0,005 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Daya Tanggap ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y).

4. Hasil uji t Jaminan ( $X_4$ ) dengan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) menghasilkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,150 < 1,985$  dan nilai  $sig > \alpha = 0,05$  yaitu  $0,253 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Jaminan ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y).
5. Hasil uji t Empati ( $X_5$ ) dengan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) menghasilkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,909 < 1,985$  dan nilai  $sig > \alpha = 0,05$  yaitu  $0,366 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Empati ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y).

### Uji Simultan

Tabel 3. Uji Simultan (Uji F)

Fhitung	Ftabel	Sig.	Keterangan
9,204	2,31	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel diatas pengujian hipotesis model regresi bersama-sama dengan menggunakan uji F dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $9,204 > 2,31$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti secara simultan variabel independen yaitu Wujud Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y).

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

R	R Square	Adjusted R Square
.573 <sup>a</sup>	0,329	0,293

Hasil penghitungan diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,293 dan koefisien determinasi yang telah disesuaikan (R Square) sebesar 0,329. Nilai ( $R^2$ ) 0,329 berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R" yaitu  $0,573 \times 0,573 = 0,329$ . Besarnya angka koefisien ( $R^2$ ) 0,329 atau 32,9%. Angka tersebut mengartikan bahwa variabel Wujud Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ) dan Empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) sebesar 32,9%, sedangkan sisanya ( $100\% - 32,9\% = 67,1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Besarnya angka koefisien ( $R^2$ ) 0,329 atau 32,9%. Angka tersebut mengartikan bahwa variabel Wujud Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ) dan Empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji (Y) sebesar 32,9%, sedangkan sisanya ( $100\% - 32,9\% = 67,1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

### Analisis Deskriptif

1. Wujud Fisik. Dari hasil distribusi frekuensi pada variabel Wujud Fisik ( $X_1$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,44 yang mengindikasikan bahwa responden sangat setuju bahwa Kantor Kementerian Agama kabupaten Mojokerto memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji. dari masing-masing *item* memiliki rata-rata yang baik. Terdapat satu *item* yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,60. *Item* tersebut menunjukkan bahwa Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman.

2. **Kehandalan.** Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Kehandalan ( $X_2$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,29 yang mengartikan responden sangat setuju bahwa pegawai memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan. Masing-masing *item* memiliki rata-rata yang baik. Terdapat satu *item* yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,33. *Item* tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan dengan profesional.
3. **Daya Tanggap.** Hasil distribusi frekuensi pada variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,12 sehingga dapat diartikan responden setuju bahwa pegawai telah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Masing-masing *item* memiliki rata-rata yang baik, ada satu *item* yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,22. *Item* tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Kemudian, terdapat satu *item* dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 4,03. *Item* tersebut berkaitan dengan pegawai dalam merespons keluhan Calon Jamaah Haji.
4. **Jaminan.** Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Jaminan ( $X_4$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,34 sehingga dapat diartikan responden sangat setuju bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, dengan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Masing-masing *item* memiliki rata-rata yang baik, ada satu *item* yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,36. *Item* tersebut menunjukkan bahwa Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).
5. **Empati.** Distribusi frekuensi pada variabel Empati ( $X_5$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,40 sehingga dapat diartikan responden sangat setuju bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian pada setiap Calon Jamaah Haji yang akan melakukan pendaftaran. Masing-masing *item* memiliki rata-rata yang baik, ada satu *item* yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,54. *Item* tersebut berkaitan dengan pegawai memberikan perhatian kepada setiap pendaftar haji, terdapat satu *item* dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 4,32. *Item* tersebut berkaitan dengan pegawai bersikap tidak diskriminatif dalam melayani calon jamaah.
6. **Kepuasan Calon Jamaah Haji.** Dalam penelitian ini hasil distribusi frekuensi pada variabel Kepuasan Calon Jamaah Haji ( $Y$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,31 sehingga dapat diartikan kualitas pelayanan Haji dan Umrah terhadap kepuasan Calon Jamaah Haji telah dilakukan dengan baik. Masing-masing *item* memiliki rata-rata yang baik, ada satu *item* yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,54. *Item* tersebut menunjukkan bahwa Calon Jamaah Haji puas akan pelayanan dan fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 306 responden Calon Jamaah Haji yang mendaftar pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama kabupaten Mojokerto, dapat dideskripsikan bahwa Calon Jamaah Haji setuju dengan *item* pada indikator yang digunakan dalam Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Calon Jamaah Haji.

### Analisis Inferensial

Dari pengujian masing-masing variabel, baik secara parsial maupun simultan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Wujud Fisik secara parsial terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. *Tangible (Wujud Fisik)*, yang meliputi kemudahan lokasi untuk dijangkau, suasana lingkungan dan tampilan fasilitas pelayanan, serta kehadiran staf pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji, dengan skor tertinggi yaitu nilai  $t_{hitung}$  10.213 > 1.987  $t_{tabel}$  dan sig (probabilitas) 0,000 < 0,05. Maka dari itu  $H_0$  ditolak. Hasil uji t Wujud



Fisik ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Calon Jamaah Haji ( $Y$ ) menghasilkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,206 > 1,985$  dan nilai  $sig < \alpha = 0,05$  yaitu  $0,030 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maryam (2019), dan juga Muhammad In'amul Chulaifi dan Endang Setyowati (2018)

2. Pengaruh Kehandalan secara parsial terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. *Reliability* (kehandalan), meliputi kredibilitas dan konsistensi performa fasilitas service, produk, dan staf, termasuk pemenuhan service yang tepat waktu. Pada penelitian ini kurang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan calon jamaah haji, hal ini dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  untuk koefisien kehandalan adalah  $-0,151$  sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada tabel *t-test*, dengan  $\alpha = 0,05$ , karena digunakan hipotesis dua arah, Ketika mencari  $t_{tabel}$  menggunakan hitungan  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 94) = 1,985$ , maka didapat  $t_{tabel}$  adalah  $1,985$ . Dari hasil perhitungan tersebut ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $-0,151 < 1,985$  dan  $sig$  (probabilitas)  $0,880 > 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa kehandalan kurang berpengaruh terhadap kepuasan calon jamaah haji.
3. Pengaruh Daya Tanggap secara parsial terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kecepatan dan ketepatan pemenuhan service, termasuk kecepatan dan kemampuan untuk merespon permintaan layanan dalam waktu tunggu dan antrian yang singkat. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. Hasil uji *t* menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $2,865 > 1,985$  dan nilai  $sig < \alpha = 0,05$  yaitu  $0,005 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Daya Tanggap ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji ( $Y$ ). Hasil terbut berbeda dengan penelitian Maryam (2019) yang menyatakan variabel daya tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan calon jamaah haji. dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,069 < 1,987$  dan  $sig$  (probabilitas)  $0,288 > 0,05$ . Sehingga ketanggapan kurang berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.
4. Pengaruh Jaminan secara parsial terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. *Assurance* (Jaminan), yaitu bukti/kepemilikannya ketika melakukan proses service keamanan/jaminan atas asset yang distor hasil  $t_{hitung}$  untuk koefisien jaminan adalah  $1,150$  sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada tabel *t-test*, dengan  $\alpha = 0,05$ , karena digunakan hipotesis dua arah, Ketika mencari  $t_{tabel}$  menggunakan hitungan  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 94) = 1,985$ , didapat  $t_{tabel}$  adalah  $1,985$ . Dari hasil perhitungan tersebut ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,150 < 1,985$  dan  $sig$  (probabilitas)  $0,253 > 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa jaminan kurang berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.
5. Pengaruh Empati secara parsial terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. Empati yang meliputi unsur keramahan, hangat personal yang ditunjukkan oleh staf frontliner, termasuk sikap ceria dan kemampuan untuk membuat customer merasa diterima dengan baik, dalam penelitian ini secara parsial Empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Calon Jamaah Haji. Dalam penelitian ini variabel empati kurang berpengaruh terhadap kepuasan calon jamaah haji yang tunukkan Hasil uji *t* menghasilkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,909 < 1,985$  dan nilai  $sig > \alpha = 0,05$  yaitu  $0,366 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_5$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Empati ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji ( $Y$ ). Berbeda dengan penelitian Maryam (2019) yang menyatakan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah. Dengan hasil uji *t* yakni nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $5,899 > 1,987$  dan  $sig. 0,000 < 0,05$ .
6. Pengaruh Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara Simultan terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. Dalam penelitian ini para responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan menjadi hal utama dalam kepuasan Calon Jamaah Haji sesuai

dengan hasil data primer yang di peroleh peneliti. Meskipun terdapat beberapa indikator yang tidak signifikan secara parsial seperti indikator kehandalan, jaminan, dan empati yang masing-masing indikator memiliki t hitung lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sehingga dikatakan tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden, tetapi secara keseluruhan indikator dari kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan calon jamaah haji. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari Adjusted R square yang memiliki nilai 0,293.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan penelitian pada bab sebelumnya, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Wujud fisik (*tangible*), yang meliputi; ruangan yang bersih, nyaman Penampilan petugas, kelengkapan fasilitas alat bantu dalam pelayanan, secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor kementerian agama Kabupaten Mojokerto. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maryam (2019). Kehandalan (*Reliability*), menyangkut Standar pelayanan, kemampuan untuk melakukan layanan dengan tepat dan kecermatan, secara parsial kurang berpengaruh terhadap kepuasan calon jamaah haji yang kemungkinan disebabkan karena jamaah tidak terlalu menjadikan kemampuan pegawai sebagai pertimbangan mereka merasa puas. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang meliputi; kesigapan, dalam merespons dan membantu calon jamaah haji dalam proses pendaftaran, secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. *Empathy*, yaitu hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sikap dan kepribadian petugas dalam memberikan layanan, secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Calon Jamaah Haji. Jaminan (*Assurance*), yang berkaitan dengan pengetahuan tentang legalitas dan kepastian produk (hal-hal yang berkaitan dengan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada Jamaah Haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH)), kurang berpengaruh terhadap kepuasan calon jamaah haji. Dari 5 (kelima) variabel ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) ada beberapa indikator/variabel yang secara parsial tidak signifikan/kurang berpengaruh, dan Wujud fisik (*tangible*) merupakan variabel yang dominan secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Dan secara simultan (bersama-sama) semua indikator/variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor kementerian agama Kabupaten Mojokerto tahun 2023.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abubakar, Rusydi, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Alfabeta. 2018.
- Afandi, N.M. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. 2018
- Ardane, N., Wijaya, N.S.W., Dewi, L.G.L.K. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhhi Kualitas Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali*. Jurnal IPTA, 5.1, 2017
- Ardhana, Oldy, dan Sri Rahayu TRI ASTUTI. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Diss. Universitas Diponegoro, 2010.
- Bachtiar. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*. Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 No. 1. 2011
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto, *Kabupaten Mojokerto Dalam Angka Mojokerto Regency In Figures CV*. Azka Putra Pratama, 2023

- Bangun, W., *Intisari Manajemen*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2008
- Bungin, M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komuniikasi, Ekonomi dan Kebijakan Public Serta Ilmu-ilmu Social Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005
- Dwiyanto, A. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Gronroos, Christian. *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Hoboken: Wiley. 2011
- Hasan, M. I., *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001
- Hofstede, G. J., *Measuring Organizational Cultures: A Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Cases*. Administrative Science Quarterly. New York, 2016
- Ibrahim, A., *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 2001
- Imran, *Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)*. Makasar: UIN Alauddin. 2016
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2017
- Kotler, Phillip. & Keller, Kevin Lane. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2017
- Kusuma, Oktavianto Hadi, dan Sri Rahayu. "Pengaruh Persepsi Struktur Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Pegawai CV. Top Selluler". *MANAJEMEN DEWANTARA* 6.1, 2022
- LAN, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2011
- LAN, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: : Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2004
- Malhotra, N. and Birks, D. *Marketing Research: An Applied Approach*. Prentice Hall, 2007
- Maryam, N. S., *Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2019
- Mukarom, Zaenal & Laksana, M.W. *Manajemen Pelayanan Pubik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2018
- Nashuddin, "Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Propinsi Nusa Tenggara Barat", *Jurnal Kementerian Agama*, Vol. 3, 2014.
- Pasolong, H., *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Prasetyo Utomo STIE Mahardhika, Sundjoto STIE Mahardhika, and Sri Rahayu STIE Mahardhika. "Pengaruh Penempatan, Tunjangan Kinerja, Dan Kesempatan Berkarir Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan". *Jurnal Manajemen* Vol 13 No 2, 2023
- Rahayu, Sri. "SPSS versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran". Bandung: Alfabeta, 2005
- Siregar, S., *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS edisi Pertama*. Jakarta: Kencana, 2013
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran: Prinsip Dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2020
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality, Dan Services (TQS)*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005