

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH KBIHU AL HUDA JETIS
KEBUMEN TAHUN 2024**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S. Sos)

Oleh :

RISMAWATI SAPUTRI

NIM : 2017103035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO**

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Rismawati Saputri

NIM : 2017103035

Jenjang : S-1

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Menyatakan dengan ini bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024”** adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya berhak menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 8 Desember 2024

Yang Menyatakan,

Rismawati Saputri
NIM. 2017103035



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH
Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN
Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN JAMA'AH KBIHU AL HUDA JETIS KEBUMEN TAHUN 2024**

Yang disusun oleh **Rismawati Saputri NIM. 2017103035** Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari Kamis tanggal **9 Januari 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos)** dalam **Manajemen Dakwah** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Asep Amaludin, M.S.I.
NIP. 198607172019031008

Sekretaris Sidang/Penguji II

Muh. Hikamudin Suyuti, M.S.I.
NIP. 198301212023211010

Penguji Utama

Uus Uswatusolihah, M.A.
NIP. 197703042003122001

Mengesahkan,

Purwokerto, 14 Januari 2025

Dekan I,

Dr. Muskinul Fuad, M.Ag.
NIP. 197412262000031001

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A, Purwokerto 53126
Telepon (0281) 636624 Faksimili (0281) 636553
www.unsaku.ac.id

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di - Purwokerto

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari :

Nama : Rismawati Saputri
NIM : 2017103035
Jenjang : S-1
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH KBIHU AL HUDA JETIS KEBUMEN TAHUN 2024

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Demikian atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Purwokerto, 08 Desember 2024

Pembimbing

Asep Amaludin, M.Si

NIP. 198607172019031008

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat biji dzarrah, maka dia akan melihat balasannya dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan seberat biji dzarrah, niscaya ia akan melihat balasannya pula.” (Q.S Az-Zalzalah ayat 7-8)¹



¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al Karim Dan Terjemahnya*.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN JAMAAH KBIHU AL HUDA JETIS KEBUMEN TAHUN 2024

Rismawati Saputri
NIM. 2017103035

Email : rismawatisaputri01@gmail.com
Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan terhadap produk atau jasa terpenuhi. Dalam industri jasa, salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah yang ada di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024 secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu konsumen KBIHU Al Huda Jetis yang telah melakukan ibadah haji di Tahun 2024. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 83 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen. Hal ini dibuktikan dengan t hitung sebesar 5,444 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,990. Variabel Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Kebumen. Hal ini dibuktikan t hitung 4,644 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,990. Sedangkan secara simultan, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Kebumen. Hal ini dibuktikan dengan f hitung sebesar 93,983 yang lebih besar dari f tabel sebesar 3,110.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Jamaah

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON THE
SATISFACTION OF THE KBIHU AL HUDA JETIS KEBUMEN
CONGREGATIONS IN 2024**

Rismawati Saputri
NIM : 2017103035

Email : rismawatisaputri01@gmail.com

*Da'wah Management Study Program
Faculty of da'wah and communication
State Islamic Univesity Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

Customer satisfaction is a condition where customers' desires, needs and expectations for products or services are met. In the service industry, one of the key factors that determines customer satisfaction is the quality of service and facilities. This research aims to determine and understand the influence of service quality and facilities on congregation satisfaction at KBIHU Al Huda Jetis Kebumen in 2024, partially or simultaneously.

The research method used is a quantitative method. The population of this research is KBIHU Al Huda Jetis consumers who have performed the Hajj pilgrimage in 2024. The number of samples in this research was 83 people using a simple random sampling technique. Data collection techniques include distributing questionnaires, observation and interviews. The data analysis used in this research is multiple linear regression using SPSS (Statistical Package for Social Sciences) tools version 25.

The research results show that partially, the service quality variable (X1) has a positive and significant effect on the satisfaction of the KBIHU Al Huda Jetis Kebumen congregation. This is proven by the t count of 5,444 which is greater than the t table of 1,990. The facility variable (X2) has a positive and significant effect on the satisfaction of the KBIHU Al Huda Kebumen congregation. This is proven by the t count of 4,644 which is greater than the t table of 1,990. Meanwhile, simultaneously, the service and facility quality variables have a positive and significant influence on congregation satisfaction at KBIHU Al Huda Kebumen. This is proven by the calculated f of 93,983 which is greater than the f table of 3,110.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Congregation Satisfaction*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024”**. Dengan ini, penulis persembahkan skripsi ini untuk Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto tempat penulis menuntut ilmu. Semoga kelak akan terus berkembang dan menjadi kampus kebanggaan masyarakat.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat, rahmat serta hidayah, inayah dan keridhoan dari Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024”** dengan baik tanpa ada halangan apapun. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya dan orang mu'min mu'minat sekalian. Aamiin.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam berlangsungnya proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT., yang senantiasa memberikan kenikmatan, kemudahan dan hidayah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan lancar.
2. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Joko Santoso dan Ibu Siti Khomsiyati. Mereka adalah sosok kedua orang tua hebat, orang tua yang tak pernah lelah mengasuh, membimbing dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang tanpa pamrih. Berkat do'a, dukungan dan keikhlasan mereka jugalah akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau selalu diberi kesehatan, panjang umur dan dilindungi oleh Allah SWT.
3. Untuk kakak perempuanku Lugiana Safitri dan suami, kedua adikku tercinta, Fita Lusiana dan Maryam Khomsiyah serta keponakanku tersayang Raisya Putri Rafahillah Saing dan Alya Shakeela Zenitha Saing. Terima kasih sudah memberikan semangat, kebahagiaan dan senyuman yang menenangkan yang tak ternilai harganya kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

4. Dr. K.H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., selaku pengasuh Pondok Pesantren Modern El-Fira 3 yang senantiasa penulis ta'dzimi dan harapkan barokah ilmunya.
5. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. Alief Budiyo, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Nawawi, M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Uus Uswatusolihah, MA., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Ulul Aedi, M.Ag., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
12. Asep Amaludin, M.Si sebagai Dosen Pembimbing penyusunan skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Arsam, M.Si., Dosen Penasehat Akademik Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
14. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

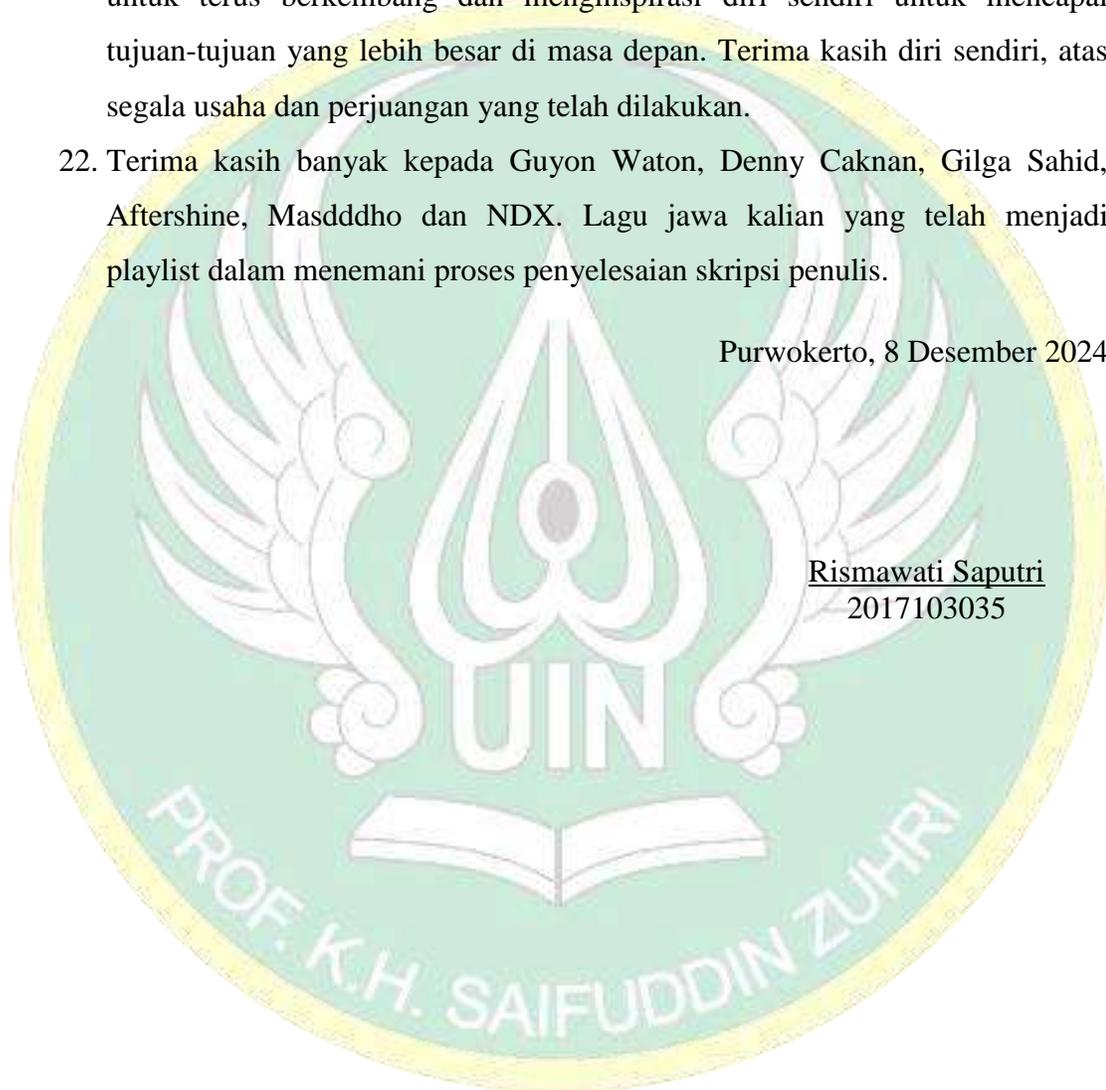
15. Keluarga besar KBIHU Al Huda Jetis Kebumen dan responden penelitian penulis, terima kasih banyak telah meluangkan waktu dan telah membantu proses penyelesaian tugas skripsi penulis.
16. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah Angkatan 2020 Universitas Islam Negeri Islam (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Terima kasih atas kebersamaan kita selama 4 tahun ini dalam keadaan suka maupun duka. Kita telah saling mendukung, berbagi pengetahuan dan bersama-sama melewati setiap ujian dengan penuh keyakinan.
17. Teman KKN 53 Kelompok 3, teman seorganisasi serta teman sekamar “Manusia Aesthetic” di pondok yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
18. Sahabat “Trio girl” yaitu Salma Lana Pancarani, S.E dan Ika Noviyanti, S.Pd yang selalu ada dalam suka maupun duka, terimakasih atas dukungan, bantuan kalian selama ini serta selalu menghibur, mengajak mabar dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
19. Untuk Nur Zaenab selaku teman, sahabat, bestie sekaligus saudara. Terima kasih telah membuat kehidupan penulis penuh warna layaknya pelangi, memberikan kebahagiaan serta memberikan seluruh dukungan, semangat dan dorongan kepada penulis.
20. Untuk pemilik nama, Vito Febriansyah. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis hingga saat ini, terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, terima kasih untuk waktu yang selalu diberikan di tengah kesibukan, terima kasih selalu memberikan semangat, nasehat, motivasi dan dukunganmu yang sehingga penulis berproses jauh dengan baik dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikanmu dan sukses selalu untuk kita berdua. Aamiin..
21. Untuk diri sendiri, dengan penuh penghargaan, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada diri sendiri atas kesabaran, ketekunan, keberanian dan keteguhan hati yang telah penulis tunjukkan selama proses penyelesaian

skripsi ini. Melalui perjuangan dan tekad yang kuat, penulis berhasil mengatasi berbagai tantangan dan rintangan yang muncul di sepanjang perjalanan ini. Terima kasih atas komitmen dan dedikasi yang tak kenal lelah dalam menyelesaikan tugas ini. Semoga keberhasilan ini menjadi motivasi untuk terus berkembang dan menginspirasi diri sendiri untuk mencapai tujuan-tujuan yang lebih besar di masa depan. Terima kasih diri sendiri, atas segala usaha dan perjuangan yang telah dilakukan.

22. Terima kasih banyak kepada Guyon Waton, Denny Caknan, Gilga Sahid, Aftershine, Masdddho dan NDX. Lagu jawa kalian yang telah menjadi playlist dalam menemani proses penyelesaian skripsi penulis.

Purwokerto, 8 Desember 2024

Rismawati Saputri
2017103035

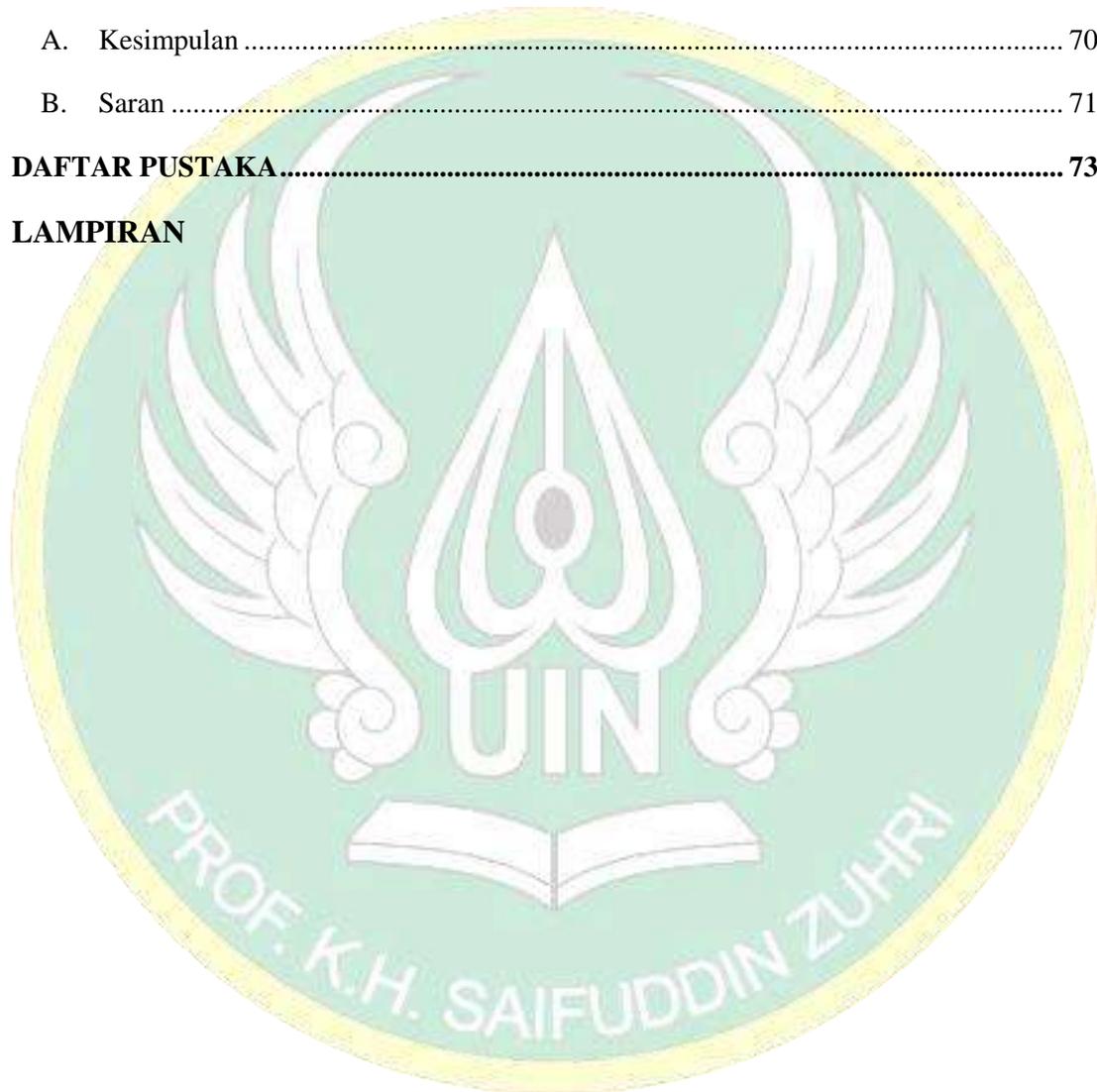


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Kualitas Pelayanan.....	23
B. Fasilitas	27
C. Kepuasan Jamaah.....	30

D. Kajian Pustaka	12
E. Kerangka Penelitian	32
F. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Sumber Data Penelitian.....	36
E. Variabel dan Indikator Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1. Sejarah Berdirinya KBIHU Al Huda Jetis Kebumen.....	45
3. Pelayanan KBIHU Al Huda Jetis Kebumen	47
4. Fasilitas KBIHU Al Huda Jetis Kebumen	48
5. Struktur Organisasi KBIHU Al Huda Jetis Kebumen.....	50
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	51
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	52
4. Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	53
C. Hasil Analisis Data	54
1. Uji Instrumen Penelitian	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	57

3. Uji Regresi Linear Berganda.....	60
4. Uji Hipotesis	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KBIHU Al Huda Jetis Kebumen.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Jamaah Haji Indonesia	2
Tabel 1. 2 <i>Research gap</i>	5
Tabel 1. 3 Data Jumlah Jamaah Haji di KBIHU Al Huda	7
Tabel 1. 4 Kajian Pustaka.....	16
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian	37
Tabel 3. 2 Kategori Skala Likert	39
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4. 11 Hasil Signifikansi Parsial (Uji t)	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f)	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinan (Adjusted R ²).....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Deskriptif.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Hipotesis

Lampiran 6 Bukti Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Surat Observasi Pendahuluan

Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal

Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Seminar Komprehensif

Lampiran 10 Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab

Lampiran 11 Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris

Lampiran 12 Sertifikat KKN

Lampiran 13 Sertifikat PPL

Lampiran 14 Sertifikat BTA-PPI

Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji adalah rukun Islam kelima, setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa di bulan Ramadhan, sekaligus menjadi penyempurna dari seluruh rukun Islam. Ibadah haji adalah rukun Islam yang diwajibkan oleh Allah SWT bagi hamba-Nya yang memiliki kemampuan secara fisik, finansial, dan mental untuk melaksanakannya.² Ibadah haji adalah ibadah yang hanya dilaksanakan sekali dalam setahun pada waktu dan tempat yang telah ditentukan, yaitu di bulan Dzulhijjah dan di Makkah, Arab Saudi. Pelaksanaan ibadah haji tidak semudah pelaksanaan ibadah-ibadah lainnya dalam rukun Islam. Seorang jamaah haji harus melaksanakan serangkaian aktivitas dengan berbagai gerakan di tempat-tempat yang berbeda. Mulai dari persiapan, biaya, hingga kegiatan fisik yang harus dijalani juga sangat berat. Selain itu, bagi masyarakat Indonesia, tanah suci berada di Makkah dan Madinah, yang memerlukan biaya dan persiapan yang matang untuk bisa ditempuh. Dengan berbagai tantangan tersebut, pelayanan yang optimal dan fasilitas yang memadai sangat diperlukan untuk membantu jamaah haji mempersiapkan diri secara fisik, mental, dan finansial agar mampu menjalankan ibadah dengan lancar, nyaman, dan khusyuk.

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam. Berdasarkan laporan dari The Royal Islamic Strategic Center (RISSC) atau MABDA dalam edisi 2022 dari "The Muslim 500" yang disampaikan oleh Risa Qoni'ah, sekitar 86,7% populasi Indonesia, atau sekitar

² Muhammad Noor, Haji Dan Umrah, *Jurnal Humaniora Teknologi*, Vol. 4, No. 1, 2018, hlm. 38–42.

231,06 juta orang, menganut agama Islam.³ Karena jumlah umat Muslim yang besar, antusiasme untuk melaksanakan ibadah haji pun semakin meningkat. Berdasarkan data jumlah jamaah haji dari tahun 2020 hingga 2024 pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Jamaah Haji Indonesia⁴

No.	Tahun	Jamaah Haji Indonesia
1.	2020	-
2.	2021	-
3.	2022	100.051
4.	2023	229.000
5.	2024	241.000

Berdasarkan data tersebut, jumlah jamaah haji Indonesia menunjukkan fluktuasi dalam lima tahun terakhir, terutama disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19. Pada tahun 2020 dan 2021, pemberangkatan jamaah haji terhenti karena pandemi, yang menyebabkan adanya ketidakpastian dan penundaan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pada tahun 2022, jumlah jamaah haji Indonesia tercatat mencapai 100.051 orang. Angka ini mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2023 menjadi 229.000 orang, dan pada tahun 2024 jumlahnya mencapai 241.000 orang.

Peningkatan jumlah jamaah yang signifikan ini menimbulkan tantangan dalam pelaksanaan ibadah haji, terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan, mengingat mayoritas jamaah haji Indonesia adalah lansia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, dijelaskan bahwa layanan yang diberikan kepada jamaah haji mencakup Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Pelunasan, Bimbingan Manasik Haji, Pelayanan Kesehatan,

³ Risa Qoniah, Tantangan Dan Strategi Peningkatan Ekspor Produk Halal Indonesia Di Pasar Global, *Halal Research Journal*, No. 1, 2022, hlm. 52–63.

⁴ Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama, "Data Jamaah Haji Indonesia," diakses pada Senin, 5 Agustus 2024.

Pelayanan Transportasi, Pelayanan Akomodasi, Pelayanan Konsumsi, serta Pelayanan Keamanan atau Perlindungan.⁵ Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara yang sesuai dengan harapan mereka.⁶ Hal ini sangat krusial untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan seluruh jamaah, terutama bagi kelompok lansia yang mungkin memiliki kebutuhan khusus. Hal ini tidak hanya menguntungkan jamaah tetapi juga perusahaan, karena pelayanan dan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi citra positif perusahaan tersebut. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh perusahaan akan menjadi keuntungan tersendiri. Jika perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik dan konsumen merasa puas, perusahaan akan mendapatkan penilaian positif dari konsumen. Hal ini dapat mendorong konsumen untuk memberikan umpan balik yang baik dan menjadi pelanggan tetap. Selain itu, pelanggan juga akan merekomendasikan jasa yang telah mereka rasakan kepada konsumen lainnya.

Menurut teori *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi bukti fisik (*tangible*) menggambarkan kualitas produk secara fisik dan teknis, yang mencakup fasilitas, perlengkapan, dan sarana. Dimensi keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan, serta konsistensi produk atau layanan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merujuk pada keinginan staf untuk membantu

⁵ Muntazhir, "Drs. H. Afrizal M.M.Pd. : Ada 8 Bentuk Layanan Yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji," diakses pada Rabu, 28 Agustus 2024.

⁶ Siti Maysyaroh Tarigan, Pengaruh Kepercayaan , Customer Experience , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT . Nadhira Berkah Haramain, *Journal Of Social Research*, 2024, hlm. 6092–6110.

jamaah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dari staf, serta memastikan pelayanan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. Dimensi empati (*empathy*) menggambarkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian dan dukungan kepada pelanggan terkait masalah layanan atau informasi yang dibutuhkan oleh jamaah.⁷

Pemerintah Indonesia menyediakan pelayanan yang komprehensif dan berkualitas tinggi untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran ibadah haji. Fasilitas yang disediakan mencakup berbagai aspek penting, mulai dari akomodasi, transportasi, kesehatan, bimbingan ibadah, hingga logistik dan keamanan. Penyediaan fasilitas yang memadai, seperti penginapan yang layak, layanan kesehatan yang selalu siap, transportasi yang terorganisir, dan bimbingan ibadah yang berkelanjutan, mencerminkan upaya serius dalam mendukung jamaah haji untuk melaksanakan ibadah dengan maksimal. Terutama, perhatian terhadap kebutuhan jamaah lansia melalui layanan khusus juga menunjukkan inklusivitas dan kepedulian terhadap seluruh kelompok jamaah. Fasilitas yang diberikan diharapkan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan jamaah, tetapi juga memberikan dukungan spiritual dan emosional yang diperlukan dalam menjalankan ibadah dengan khushuk.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, kepuasan adalah penilaian yang dilakukan oleh pelanggan setelah menggunakan suatu layanan, yang mencerminkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh kinerja layanan tersebut.⁸ Tjiptono mendefinisikan

⁷ Wiwik Sulistiyowati, "*Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya, Universitas Nusantara PGRI Kediri*," vol. 01, 2018.

⁸ Sinollah dan Masruroh, Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen), *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, No. 1, 2019, hlm. 45–64.

kepuasan sebagai respons emosional yang muncul dari evaluasi konsumen terhadap pengalaman mereka dengan produk atau jasa tertentu.⁹ Sulaiman menyatakan bahwa kepuasan jamaah haji adalah perasaan puas yang timbul karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji.¹⁰ Kotler menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki.¹¹ Dengan demikian, kepuasan jamaah adalah perasaan senang atau puas yang muncul setelah mendapatkan apa yang diinginkan atau diharapkan, khususnya dalam konteks ibadah haji, terkait dengan sejauh mana layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan jamaah.

Dari beberapa teori serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terdapat *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu, seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Research gap

No	Hubungan Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti	Tahun
1	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo	Berpengaruh positif dan signifikan	Ardiyan Fakrun Nissa	2019
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)	Berpengaruh positif dan signifikan	Fajar Dyah Dwi Yuliasuti	2020
3	Pengaruh Kualitas	Berpengaruh	Simon, K.,	2016

⁹ Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, and Citra Anita Rahmah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan*, No. 2 (2020), hlm. 30–44.

¹⁰ Sulaiman, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara, Analisa*, hlm. 51.

¹¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, 2019), hlm. 82.

	Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Tours & Travel	negatif dan signifikan	Utami, C. W., & Padmalia, M.	
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makasar Selatan	Berpengaruh negatif dan signifikan	Yenny, Y.	2019

Sumber: Research Gap Penelitian Terdahulu

Dari beberapa penelitian di atas terlihat bahwa hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memberikan hasil yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut dengan harapan dapat untuk menerapkan hubungan kausal antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

KBIHU Al Huda adalah lembaga bimbingan haji dan umrah yang terletak di Kabupaten Kebumen, yang telah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama Kabupaten Kebumen dan aktif memberikan bimbingan ibadah haji sejak Mei 2008. KBIHU Al Huda telah memberangkatkan banyak jamaah haji di setiap tahunnya. Berdasarkan hasil observasi pendahuluan, jumlah jamaah haji yang diberangkatkan oleh KBIHU Al Huda Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dari tahun 2019 hingga 2024, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Data Jumlah Jamaah Haji di KBIHU Al Huda¹²

No.	Tahun	Jumlah Jamaah
1.	2019	405
2.	2020	-
3.	2021	-
4.	2022	160
5.	2023	445
6.	2024	460

Sumber : Observasi di KBIHU Al Huda Tahun 2024

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2019, KBIHU Al Huda memberangkatkan sebanyak 405 jamaah. Namun, pada tahun 2020 dan 2021, tidak ada pemberangkatan akibat pandemi COVID-19. Pada tahun 2022, setelah pandemi mereda keberangkatan haji diperbolehkan kembali, meskipun jumlah jamaah menurun menjadi 160 orang karena adanya pembatasan kuota. Pada tahun 2023, jumlah jamaah meningkat menjadi 445 orang. Sedangkan pada tahun 2024, terjadi peningkatan yang signifikan dengan jumlah jamaah haji mencapai 460 orang.

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa pada tahun 2024, jumlah jamaah haji di berbagai KBIHU di Kabupaten Kebumen menunjukkan perbedaan yang signifikan. KBIHU Al Huda mendata jumlah jamaah haji sebanyak 460 orang, yang merupakan jumlah tertinggi di antara KBIHU lainnya. Sementara itu, KBIHU Al Hidayah Grup (AHD Grup) mendata jumlah jamaah haji sebanyak 308 orang, menunjukkan tingkat partisipasi yang cukup besar meskipun lebih rendah dibandingkan KBIHU Al Huda. Di sisi lain, KBIHU PCNU Kebumen mendata jumlah jamaah haji sebanyak 225 orang, menjadikannya sebagai kelompok dengan jumlah jamaah haji terkecil diantara ketiga KBIHU tersebut.

Kepuasan jamaah haji menjadi faktor utama bagi KBIHU Al Huda

¹² Wawancara dengan Bapak Ahmad Komarudin, hari Jum'at, tanggal 5 Juli 2024 di Kantor KBIHU Al Huda Jetis Kebumen.

untuk tetap bertahan, bersaing, dan mendominasi pasar. KBIHU Al Huda memberikan pelayanan terbaik untuk memastikan kepuasan jamaah. Pelayanan yang diberikan mencakup bimbingan manasik haji, penyediaan informasi terkait ibadah haji, pendampingan, konsultasi, fasilitas transportasi dan akomodasi dan layanan kesehatan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KBIHU Al Huda, seperti gedung aula pertemuan, buku panduan ibadah haji, tas serta miniatur Ka'bah (termasuk Hajar Ismail, Jamarat, dan miniatur lainnya yang digunakan dalam kegiatan bimbingan manasik haji), sangat mendukung kelancaran kegiatan bimbingan manasik haji para jamaah. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah baik dan didukung fasilitas yang memadai, kepuasan jamaah tidak hanya ditentukan oleh aspek tersebut. Tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh keberhasilan KBIHU dalam memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan jamaah secara menyeluruh. Keberhasilan ini dapat diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan jamaah selama proses ibadah haji.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024".

B. Penegasan Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry dalam model *SERVQUAL* mereka, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.¹³ Mereka mengidentifikasi lima dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan

¹³ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya, Universitas Nusantara PGRI Kediri*, Vol. 01, 2018, hlm. 24.

(*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan dijelaskan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sementara itu, menurut Christian Gronroos, kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi utama, yaitu kualitas teknis (hasil dari layanan yang diterima) dan kualitas fungsional (cara layanan diberikan).¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang melalui kombinasi hasil dan proses pelayanan. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan memastikan kepuasan pelanggan, termasuk dalam layanan haji di KBIHU Al Huda, di mana aspek fasilitas, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati berperan penting dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi jamaah.

2. Fasilitas

Menurut Kotler, fasilitas (*facility*) merupakan semua perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sementara itu, Sriyani dan Hidayat menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pekerjaan dalam rangka memberikan pelayanan berkualitas secara optimal.¹⁵ Dalam hal ini, KBIHU Al Huda menggunakan berbagai jenis fasilitas dengan bentuk dan manfaat yang beragam. Semakin banyak aktivitas yang dilakukan oleh KBIHU, semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas yang disediakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para jamaah.

¹⁴ Fransisca Dandra Christina, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Korporasi Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*, Universitas Nusantara PGRI Kediri : 91–124.

¹⁵ Eka Putri Maulidiah, Survival dan Bambang Budiantono, *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Economina*, No. 3, 2023, 27–37.

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan elemen penting dalam menunjang kenyamanan dan kelancaran pelayanan kepada konsumen. Pada KBIHU Al Huda, berbagai jenis fasilitas dengan beragam manfaat memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Seiring bertambahnya aktivitas KBIHU, kebutuhan akan fasilitas yang lebih lengkap turut meningkat untuk mendukung pelayanan yang optimal serta kenyamanan jamaah. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas yang memadai dan terkelola dengan baik menjadi faktor utama dalam mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan jamaah.

3. Kepuasan Jamaah

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan harapannya. Kepuasan dipengaruhi oleh hubungan antara persepsi terhadap kinerja dan harapan. Sementara itu, Richard L. Oliver mendefinisikan kepuasan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi perbedaan yang dirasakan antara harapan awal dan kinerja nyata produk atau layanan setelah digunakan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry juga berpendapat bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian pelanggan setelah menggunakan suatu layanan, yang mencerminkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh kinerja layanan tersebut.¹⁶

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan jamaah merupakan perasaan puas atau senang setelah mendapatkan apa yang diinginkan atau diharapkan, terutama dalam konteks ibadah haji, yang berkaitan dengan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui harapan para jamaah, khususnya jamaah haji yang tergabung dalam KBIHU Al Huda.

¹⁶ Sinollah dan Masruroh, Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen), *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, No. 1, 2019, hlm. 45–64.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi semua orang, diantaranya:

a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

b. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memperluas wawasan dalam kehidupan mahasiswa mengenai

pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah haji.

- b. Bagi kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU), penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan jamaah haji di KBIHU Al Huda dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas bagi jamaah KBIHU Al Huda.
- c. Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan terkait pelayanan dan fasilitas ibadah haji serta menjadi referensi bagi akademisi lain yang ingin melanjutkan penelitian serupa.

E. Kajian Pustaka

Berbagai penelitian terkait kualitas pelayanan telah dilakukan sebelumnya. Untuk mendalami pembatasan penelitian ini, penulis melakukan telaah pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang dianggap relevan sebagai referensi untuk penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan oleh penulis:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Renaldi Rio Triantoro dari Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2020 berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang."¹⁷ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan nilai signifikansinya yaitu 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung 12,411 lebih besar dari nilai t tabel 2,005. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Renaldi Rio Triantoro hanya

¹⁷ Renaldi Rio Triantoro, Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang*," (2020).

mencakup dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), serta dilaksanakan di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel fasilitas dan dilakukan di KBIHU Al Huda. Persamaannya, keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Masdukih dari Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2019 berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang."¹⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan nilai t hitung 4,926 dan nilai signifikansinya yaitu 0,000 kurang dari 0,05. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Masdukih hanya mencakup dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), serta dilaksanakan di KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang. Sementara itu, penelitian penulis melibatkan variabel fasilitas dan dilakukan di KBIHU Al Huda. Persamaannya adalah kedua penelitian menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Fajar Dyah Dwi Yuliasuti dari Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta pada tahun 2020 berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019)."¹⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

¹⁸ Masdukih, Skripsi: *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang,"* (2019).

¹⁹ Fajar Dyah Dwi Yuliasuti, Skripsi: *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019),"* (2020).

terhadap kepuasan jamaah, berdasarkan nilai signifikansinya yaitu 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung 10,165 lebih besar dari nilai t tabel 1,99. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Fajar Dyah Dwi Yuliasuti hanya melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), serta dilakukan di KBIH Mandiri. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel fasilitas dan dilakukan di KBIHU Al Huda. Persamaannya adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Puji Lestari dari Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau pada tahun 2019 berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah PT. Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru."²⁰ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, berdasarkan nilai signifikansinya yaitu 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung 7,302 lebih besar dari nilai t tabel 2,035. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Yuliana Puji Lestari hanya melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), dan dilakukan di PT. Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru. Sedangkan penelitian penulis mencakup variabel fasilitas dan dilaksanakan di KBIHU Al Huda. Persamaannya adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yusuf Sauqy dari Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN

²⁰ Yuliana Puji Lestari, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji PT. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru," 2019.

SUSKA Riau pada tahun 2022 berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri."²¹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah, berdasarkan nilai nilai r dari korelasi kualitas pelayanan yaitu 0,758 dengan tingkat probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Muhammad Yusuf Sauqy hanya mencakup dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), dan dilakukan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri. Sementara itu, penelitian penulis melibatkan variabel fasilitas dan dilakukan di KBIHU Al Huda. Persamaannya adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Ardiyan Fakrun Nissa dari Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo pada tahun 2019 berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah di BRI Syariah Ponorogo."²² Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan nilai signifikansinya yaitu 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung 7,658 lebih besar dari nilai t tabel 1,660. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan nilai signifikansinya yaitu 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t hitung 4,877 lebih besar dari nilai t tabel 1,660. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada lokasi penelitian. Penelitian Ardiyan Fakrun Nissa mencakup dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan nasabah (sebagai variabel dependen), serta dilakukan di BRI Syariah

²¹ Muhammad Yusuf Sauqy, Skripsi: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri*", (2022).

²² Adriyan Fakrun Nissa, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Ponorogo," 2019.

Ponorogo. Sedangkan penelitian penulis melibatkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, dan dilakukan di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen. Persamaannya adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

Tabel 1. 4 Kajian Pustaka

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang (Renaldi Rio Triantoro, 2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan jamaah, karena jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH At-Taqwa Kota Tangerang.	Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Renaldi Rio Triantoro hanya melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel independen) dan kepuasan jamaah (variabel dependen), dengan lokasi penelitian di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel	Persamaannya adalah kedua penelitian menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

			fasilitas dan dilaksanakan di KBIHU Al Huda.	
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang (Masdukih, 2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar jama'ah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang.	Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Masdukih hanya melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), dengan lokasi penelitian di KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel fasilitas dan dilaksanakan di KBIHU Al Huda.	Persamaannya adalah kedua penelitian menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.
3	Pengaruh	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaannya

	<p>Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019) (Fajar Dyah Dwi Yuliasuti, 2019)</p>	<p>menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah, karena jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Mandiri.</p>	<p>dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Fajar Dyah Dwi Yuliasuti hanya melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), dengan lokasi penelitian di KBIH Mandiri. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel fasilitas dan dilaksanakan di KBIHU Al Huda.</p>	<p>adalah kedua penelitian menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.</p>
4	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada</p>	<p>Persamaannya adalah kedua penelitian menggunakan metode</p>

	Jamaah PT. Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru (Yuliana Puji Lestari, 2019)	pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Hal ini berarti PT. Sela Tour dan Travel memberikan pelayanan berkualitas yang dapat meningkatkan kepuasan jamaah.	variabel dan lokasi penelitian. Penelitian Yuliana Puji Lestari hanya melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), dengan lokasi penelitian di PT. Sela Tour dan Travel di Kota Pekanbaru. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel fasilitas dan dilaksanakan di KBIHU Al Huda.	kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan jamaah, karena jamaah merasa puas dengan	Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian	Persamaannya adalah kedua penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas

	Adzkar Duri (Muhammad Yusuf Sauqy, 2022)	pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri.	Muhammad Yusuf Sauqy hanya melibatkan dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), dengan lokasi penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel fasilitas dan dilaksanakan di KBIHU Al Huda.	pelayanan serta kepuasan jamaah.
6	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah di BRI Syariah Ponorogo (Ardiyani Fakhri Nissa, 2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh	Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada lokasi penelitian. Penelitian Ardiyan Fakhri Nissa hanya	Persamaannya adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melibatkan variabel kualitas pelayanan serta kepuasan jamaah.

		BRI Syariah Ponorogo.	melibatkan 2 variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) dan kepuasan jamaah (sebagai variabel dependen), yang dilakukan di BRI Syariah Ponorogo. Sementara itu, penelitian penulis mencakup variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, dengan lokasi penelitian di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen.	
--	--	-----------------------	---	--

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan struktur penelitian yang akan mengarahkan pada pokok-pokok pembahasan dalam penelitian ini. Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bagian, yang perinciannya adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, penegasan istilah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai kajian teori yang digunakan untuk menganalisis masalah, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi serta sampel penelitian, variabel dan indikator penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas hasil penelitian dan pembahasannya, yang mencakup deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan mengenai hasil pengelolaan data penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, serta saran-saran yang diberikan oleh penulis.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sulistiyowati²³, kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Indrasari²⁴, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis, melibatkan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan terhadap kualitas tersebut. Sementara itu menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari²⁵, kualitas pelayanan adalah gabungan dari berbagai keunggulan dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Hal ini melibatkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima, serta dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti produk, sumber daya manusia, proses, lingkungan, dan karakteristik layanan itu sendiri yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung.²⁶

²³ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya*, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Vol. 01, 2018, hlm. 24.

²⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, 2019), hlm. 61.

²⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, 2019), hlm. 62.

²⁶ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya*, Universitas Nusantara PGRI Kediri, vol. 01, 2018, hlm. 25

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi dalam kualitas pelayanan menurut teori *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada buku karya Meithiana Indrasari²⁷, antara lain:

- a) Bukti fisik (*tangible*), dimensi ini menunjukkan fasilitas yang mencakup aspek fisik, peralatan, staf, dan sarana komunikasi.²⁸
- b) Keandalan (*reliability*), dimensi ini menunjukkan pada kemampuan pemberi layanan dalam melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan secara tepat, cermat, sesuai standar.²⁹
- c) Data Tanggap (*responsiveness*), dimensi ini berkaitan dengan kesediaan pemberi layanan dalam membantu dan merespon segala permintaan pelanggan dengan segera.³⁰
- d) Jaminan (*assurance*), dimensi ini berkaitan dengan pemahaman dan kesopanan pemberi layanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kembangkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan kepada pelanggan.³¹
- e) Empati (*empathy*), dimensi ini dapat diartikan sebagai bentuk perusahaan dalam memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan.³²

²⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, 2019)

²⁸ Umar Reza Saputra, Ismiyati Suwono, dan Mar'atus Sholikhah, Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu, *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, no. 1 (2021), hlm. 68.

²⁹ Umar Reza Saputra, Ismiyati Suwono, dan Mar'atus Sholikhah, Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu, *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, no. 1 (2021), hlm. 71.

³⁰ Umar Reza Saputra, Ismiyati Suwono, dan Mar'atus Sholikhah, Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu, *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, no. 1 (2021), hlm. 73.

³¹ Umar Reza Saputra, Ismiyati Suwono, dan Mar'atus Sholikhah, Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu, *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, no. 1 (2021), hlm. 74

³² Umar Reza Saputra, Ismiyati Suwono, dan Mar'atus Sholikhah, Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu, *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, no. 1 (2021), hlm. 63.

Model *ServQual* menggunakan kuesioner dengan item-item yang mewakili lima dimensi tersebut untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Hasil dari kuesioner ini akan menunjukkan kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan, yang kemudian dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan.³³

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada tiga faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a) Perhatian Terhadap Pelanggan

Pelanggan akan merasa bahwa kualitas pelayanan perusahaan baik jika karyawan dan sistem operasionalnya mampu menjaga perhatian terhadap pelanggan serta menyelesaikan masalah yang mereka alami.

b) Spontanitas

Kualitas pelayanan yang baik dirasakan oleh pelanggan ketika karyawan menunjukkan respons cepat dan keinginan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi.

c) Penyelesaian Masalah

Karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan perlu mengikuti pelatihan yang disediakan untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, karyawan juga harus mematuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.³⁴

Menurut Adya dan Atep dalam Mahmudin³⁵, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan meliputi:

³³ Fitriani Surayya Lubis et al., Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Wilayah Kota Pekanbaru, *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, No. 1, 2020, hlm. 25.

³⁴ Marini Tree Nanda and Yvonne Wangdra, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, No. 2, 2023.

³⁵ Mahmudin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak, *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, No. 1, 2022, hlm. 22.

- a) Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.
Pelayanan berkualitas kepada pelanggan dapat tercapai apabila karyawan memiliki kemampuan kerja yang optimal.
- b) Pola manajemen perusahaan.
Pola manajemen yang mendukung kesejahteraan karyawan dan tidak memberikan beban berlebihan dapat membantu karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan.
- c) Pengembangan sumber daya manusia.
Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
- d) Keselarasan hubungan kerja.
Hubungan kerja yang harmonis antar karyawan dapat mendukung terciptanya pelayanan berkualitas bagi pelanggan, karena menghasilkan suasana keakraban dan kehangatan dalam lingkungan kerja.
- e) Motivasi kerja karyawan.
Karyawan dengan motivasi kerja yang tinggi cenderung bekerja lebih optimal dan menunjukkan kinerja terbaiknya, termasuk dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan.
- f) Kebijakan pemberian insentif.
Pemberian insentif yang adil dan sebanding dengan kinerja serta kontribusi karyawan terhadap perusahaan dapat menghasilkan dampak positif.³⁶
Terkadang, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak sejalan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Situasi ini menciptakan kesenjangan atau gap dalam kualitas pelayanan, yang terjadi

³⁶ Mahmudin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak, *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies* 5, Vol. 5, No. 1, 2022, hlm. 22-40.

akibat kegagalan menyampaikan standar pelayanan tersebut kepada pelanggan.³⁷

B. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono dalam Alana dan Putro³⁸, fasilitas merupakan sarana fisik yang wajib tersedia sebagai prasyarat untuk memberikan suatu layanan kepada konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam Maydiana³⁹ fasilitas diartikan sebagai segala bentuk perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menunjang kenyamanan pelanggan. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sarana fisik yang disediakan oleh penyedia layanan sebagai syarat utama dalam memberikan layanan kepada konsumen. Fasilitas ini tidak hanya mendukung kelancaran pelayanan tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pelanggan.

2. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono⁴⁰ terdapat enam indikator fasilitas, diantaranya:

- a) Pemikiran/perencanaan spasial, mencakup segala hal yang berkaitan dengan kualitas dan karakteristik yang harus digabungkan dan disusun dengan benar untuk menarik respon intelektual dan emosional dari orang yang melihatnya.
- b) Perencanaan ruangan, meliputi desain interior dan perencanaan, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan di dalam ruangan.

³⁷ Mahmudin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak, *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies* 5, No. 1, 2022, hlm. 40.

³⁸ Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 2020, 80–94, .

³⁹ Luthfia Maydiana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri,” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 07 (2019).

⁴⁰ Peggy Rahma Alana dan Tanto Akriyandoko Putro, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 2020, hlm. 80–94

- c) Perlengkapan/perabotan, memiliki berbagai fungsi, di antaranya untuk melindungi barang-barang berharga kecil, sebagai dekorasi, sebagai tanda penyambutan bagi pelanggan, serta sebagai simbol status pemilik atau penggunanya.
- d) Tata cahaya, beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya antara lain warna, jenis cahaya, sifat aktivitas di dalam ruangan, dan suasana yang ingin tercipta.
- e) Warna, dapat mempengaruhi perasaan dan emosi, serta digunakan untuk meningkatkan efisiensi ruang, menciptakan kesan rileksi dan mengurangi risiko kecelakaan.
- f) Pesan-pesan grafis, hal penting yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan desain logo atau simbol yang digunakan.⁴¹

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Tjiptono⁴², desain dan tata letak fasilitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dalam beberapa jenis layanan, persepsi yang tercipta dari interaksi pelanggan dengan fasilitas dapat memengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas layanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas layanan, sebagai berikut:

a) Sifat dan tujuan organisasi

Karakteristik suatu jasa sering kali mempengaruhi berbagai persyaratan dalam desainnya. Sebagai contoh, desain perusahaan harus memperhatikan ventilasi yang memadai, ruang tunggu pasien yang nyaman, serta kamar mandi yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan sejumlah manfaat, seperti mempermudah

⁴¹ Nanda and Wangdra, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam."

⁴² Siti Syahsudarmi, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru, *Jurnal Development*, No. 1, 2018, hlm. 50.

identifikasi perusahaan dan menciptakan desain interior yang menjadi ciri khas atau memberikan gambaran tentang karakter layanan yang disediakan.

- b) Ketersediaan tanah dan kebutuhan ruang atau tempat.
- c) Setiap perusahaan jasa memerlukan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitasnya. Penentuan lokasi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan finansial, regulasi pemerintah terkait kepemilikan dan pembebasan lahan, serta faktor lainnya.
- d) Fleksibilitas
Fleksibilitas desain menjadi sangat penting ketika permintaan cenderung berfluktuasi dan spesifikasi layanan mengalami perkembangan yang cepat, sehingga risiko keuangan relatif tinggi. Dalam kondisi tersebut, fasilitas layanan perlu dirancang agar mudah disesuaikan dengan potensi perubahan di masa depan.
- e) Faktor estetis
Fasilitas layanan yang tertata dengan baik dan memiliki daya tarik visual dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap layanan tersebut. Selain itu, hal ini juga berdampak pada peningkatan sikap dan motivasi kerja karyawan. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam penataan meliputi ketinggian langit-langit bangunan, penempatan jendela dan pintu, variasi bentuk pintu, serta dekorasi interior.
- f) Masyarakat dan lingkungan sekitar
Masalah sosial dan lingkungan di sekitar fasilitas layanan memiliki peran penting dan dampak signifikan terhadap perusahaan. Jika faktor ini diabaikan, kelangsungan operasional perusahaan dapat terancam.

g) Biaya konstruksi dan operasional

Biaya konstruksi dan operasional dipengaruhi oleh desain fasilitas. Biaya konstruksi bergantung pada jumlah dan jenis bangunan yang dibangun, sedangkan biaya operasional dipengaruhi oleh kebutuhan energi untuk ruangan, yang terkait dengan pengelolaan suhu.⁴³

C. Kepuasan Jamaah

1. Pengertian Kepuasan Jamaah

Menurut Kotler dan Keller dalam Indrasari⁴⁴, Kepuasan konsumen merupakan perasaan puas atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja produk yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Sedangkan, menurut Tjiptono dalam Indrasari⁴⁵, kepuasan konsumen adalah kondisi yang dirasakan oleh konsumen ketika mereka merasa bahwa kebutuhan dan keinginan mereka telah terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan harapan. Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah seseorang membandingkan hasil atau kinerja produk dengan harapannya⁴⁶. Jadi, kepuasan terjadi ketika produk atau layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan konsumen, serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dengan baik.

2. Indikator Kepuasan Jamaah

Menurut Tjiptono⁴⁷ terdapat 3 indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan adalah sebagai berikut:

⁴³ Siti Syahsudarmi, Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru, *Jurnal Development*, No. 1, 2018, hlm. 47-96.

⁴⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, 2019), hlm. 90.

⁴⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, 2019), hlm. 91.

⁴⁶ Dian Kharisma, Sahat Simatupang, dan Heriyawan Hutagalung, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan, *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, No. 1, 2023, hlm. 32-42.

⁴⁷ Dian Kharisma, Sahat Simatupang, dan Heriyawan Hutagalung, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan, *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, No. 1, 2023, hlm. 32-42.

- a) Kesesuaian harapan merupakan sejauh mana kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan apa yang mereka rasakan mencakup produk, pelayanan, dan fasilitas yang diterima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan.
- b) Minat berkunjung kembali adalah kesediaan pelanggan untuk kembali berkunjung atau melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut, yang meliputi keinginan untuk kembali karena pelayanan yang memuaskan, karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk, serta karena fasilitas penunjang yang disediakan dianggap memadai.
- c) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya, meliputi menyarankan kepada teman atau keluarga karena pelayanan, nilai atau manfaat dan fasilitas yang disediakan memadai.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam buku karya Meithiana Indrasari⁴⁸, terdapat lima faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan, diantaranya:

- a) Kualitas produk dan jasa. Jamaah akan merasa puas jika evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang digunakan memiliki kualitas yang baik.
- b) Kualitas pelayanan. Jamaah akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perusahaan berusaha untuk menarik konsumen agar tetap loyal.

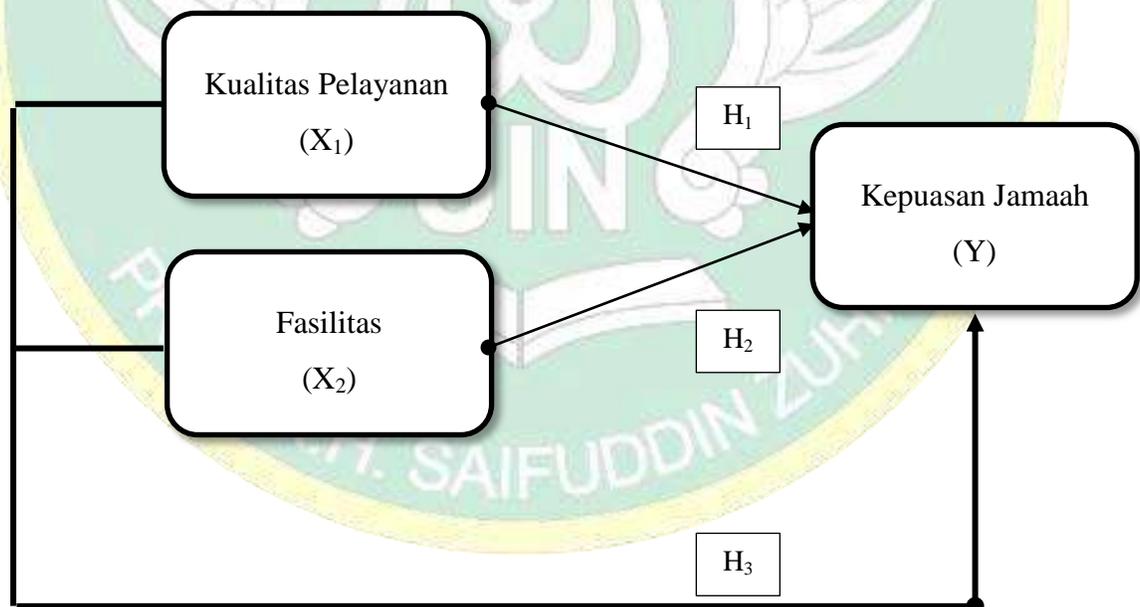
⁴⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, 2019), hlm. 87-88.

- c) Emosional. Konsumen merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan mengagumi mereka ketika menggunakan produk dan jasa dari merek tertentu, yang cenderung meningkatkan tingkat kepuasan.
- d) Harga. Harga yang lebih tinggi untuk suatu layanan membuat jamaah memiliki harapan yang lebih besar. Sebaliknya, KBIHU yang menawarkan layanan berkualitas dengan harga lebih rendah memberikan nilai lebih bagi jamaah.
- e) Biaya. Jamaah cenderung merasa puas jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.⁴⁹

D. Kerangka Penelitian

Untuk memudahkan pemahaman terhadap penelitian, penulis menyajikan kerangka penelitian sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian



Berdasarkan skema di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat dua

⁴⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya, 2019), hlm. 87.

variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2), serta satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Jamaah (Y).

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang disajikan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji kebenarannya.⁵⁰ Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha₁ : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

Ho₁ : Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

Ha₂ : Fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

Ho₂ : Fasilitas tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

Ha₃ : Kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

Ho₃ : Kualitas pelayanan dan fasilitas tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024.

⁵⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 64.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang diambil dalam penelitian ini yaitu kuantitatif yang mana fokus pada analisis data numeric yang kemudian diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dapat digunakan untuk meneliti dan mempelajari populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument penelitian dan kemudian menganalisis data secara kuantitatif atau *statistic* untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan⁵¹.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Jetis, Kutosari, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah dengan waktu penelitian yaitu pada Bulan Juni sampai Desember 2024.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek dan objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya.⁵² Populasi dalam penelitian ini mencakup orang-orang yang telah berangkat haji melalui KBIHU Al Huda Jetis Kebumen pada Tahun 2024.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut dan bersifat representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam

⁵¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 23.

⁵² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 80.

populasi.⁵³ Di dalam penelitian ini menggunakan sampel yaitu antara lain:

- Jamaah yang telah melaksanakan haji pada Tahun 2024
- Jamaah yang telah melaksanakan haji melalui KBIHU Al Huda Tahun 2024.

Untuk menghitung jumlah sampel dan populasinya sudah diketahui jumlahnya, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus Slovin sebagai berikut⁵⁴ :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : nilai eror yang digunakan, tingkat kesalahan sebesar 10% = 0,1

Jadi jumlah yang dapat diambil berdasarkan rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{460}{1 + 460 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{460}{1 + 460 (0,01)}$$

$$n = \frac{460}{1 + 4,6}$$

$$n = \frac{460}{5,6}$$

$n = 82,14$ dibulatkan menjadi 83.

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 83 responden, karena $n = 82,14$ dan 0,14 dibulatkan

⁵³ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D", hlm. 218.

⁵⁴ Sisko Prananta Tarigan, Maria Kristina Situmorang, and Rikawati Ginting Munthe, *Pengaruh Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Medan River Valley Residence*, (2023).

menjadi 1.

D. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi yang menyediakan data kepada orang yang mengumpulkannya secara langsung.⁵⁵ Data primer ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada jamaah haji yang telah menunaikan ibadah melalui KBIHU Al Huda pada Tahun 2024.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis sumber informasi yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulnya.⁵⁶ Data sekunder ini diperoleh melalui perantara, seperti orang lain atau dokumen tertulis misalnya dari artikel, media publikasi, buku, penelitian terdahulu yang melibatkan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah.

E. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Secara teori, variabel dapat diartikan sebagai atribut, sifat, atau nilai dari individu, objek, organisasi, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya⁵⁷. Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi variabel lain atau yang menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat (*dependen*)⁵⁸. Pada umumnya, variabel bebas ditunjukkan dengan huruf X. Dalam penelitian ini, variabel bebas (*independen*) terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2).

⁵⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 225.

⁵⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 226.

⁵⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 38.

⁵⁸ Hardani Ahyar et al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (2020), hlm. 399.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau merupakan hasil dari adanya variabel bebas⁵⁹. Pada umumnya, variabel terikat ditunjukkan dengan huruf Y. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya yaitu kepuasan jamaah (Y).

2. Indikator Penelitian

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Kualitas pelayanan (X ₁)	Menurut Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka mengenai layanan yang diterima.	Menurut Parasuraman dalam Peggy dan Tanto (2020), terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tangkap 4. Jaminan 5. Empati
2	Fasilitas (X ₂)	Menurut Tjiptono, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen.	Menurut Tjiptono dalam Peggy dan Tanto (2020) terdapat enam indikator fasilitas, yaitu: 1. Pemikiran/perencanaan spasial 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan/perabotan 4. Tata cahaya 5. Warna Pesan yang disampaikan
3	Kepuasan jamaah (Y)	Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen adalah kondisi yang dialami oleh konsumen saat mereka menyadari bahwa kebutuhan dan	Menurut Tjiptono dalam Husni, Devi dan Citra, (2020) terdapat tiga indikator kepuasan jamaah, yaitu: 1. Kesesuaian harapan

⁵⁹ Hardani Ahyar et al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (2020), hlm. 400.

		keinginan mereka terpenuhi sesuai dengan harapan.	2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan
--	--	---	---

F. Teknik Pengumpulan Data

Setelah memahami sumber dan jenis data, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sugiyono⁶⁰, observasi adalah proses pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang terlihat pada objek penelitian. Melalui metode observasi ini, peneliti mengamati kondisi dan situasi di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen, mencakup aspek-aspek seperti objek penelitian, kondisi lapangan, serta aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan dan pembimbing.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono⁶¹, wawancara adalah teknik pengumpulan data, apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Metode ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai KBIHU Al Huda, yang meliputi sejarah, struktur organisasi, layanan, program, serta fasilitas yang dimiliki. Metode ini juga digunakan untuk menemukan dokumen-dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

c. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono⁶², kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada teknik ini, peneliti menyebarkan

⁶⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 145.

⁶¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 137.

⁶² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 142.

kuesioner melalui media Google Form kepada jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kabupaten Kebumen. Penyebaran kuesioner ini diharapkan dapat memperoleh tanggapan jamaah haji mengenai kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh KBIHU Al Huda Jetis Kabupaten Kebumen. Menurut Best, teknik untuk menggali informasi yang bertujuan untuk mengukur sikap atau keyakinan individu dikenal sebagai skala pendapat (opinioner) atau skala sikap. Penelitian ini menggunakan skala sikap berupa skala likert. Skala Likert digunakan dalam penelitian untuk mengukur sikap, dengan menggambarkan sikap dari dimensi yang paling negatif, netral, hingga yang paling positif. Untuk tujuan kuantifikasi, skala ini diberi angka sebagai simbol agar dapat dilakukan perhitungan, yaitu:

Tabel 3. 2 Kategori Skala Likert⁶³

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono⁶⁴, analisis data adalah proses yang dilakukan setelah semua data dari responden atau sumber data lainnya terkumpul. Kegiatan dalam analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data sesuai dengan variabel dari semua responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta menghitung untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

⁶³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 93.

⁶⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 147.

1. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana data yang dicatat oleh peneliti sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan.⁶⁵ Data dikatakan valid jika mencerminkan kejadian yang sesungguhnya pada objek penelitian.⁶⁶ Untuk menentukan validitas, nilai r hitung yang diperoleh dari SPSS dibandingkan dengan nilai r tabel (tabel paten korelasi product moment). Berikut adalah interpretasi dari hasil uji validitas:

- a) Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan/variabel dinyatakan valid.
- b) Jika r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan/variabel dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang artinya sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Keandalan atau reliabilitas berkaitan erat dengan akuransi dan konsistensi. Sebuah skala dianggap reliabel jika menghasilkan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan berulang kali dalam kondisi yang stabil. Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah metode Cronbach's Alpha. Untuk menentukan apakah suatu instrumen reliabel atau tidak, dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60, maka instrumen tersebut disebut reliabel.

⁶⁵ Aminatus Zahriyah et al., "Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS," (Mandala Press, 2021), hlm. 114.

⁶⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 121.

- b) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka instrumen disebut tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan menggunakan uji statistik satu sampel Kolmogorov-Smirnov, dan dikatakan berdistribusi normal jika:

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi adalah normal.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan linier antara variabel-variabel independen dalam model regresi.⁶⁷ Model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan korelasi antar variabel independen (tanpa multikolinearitas).⁶⁸ Uji multikolinearitas dapat diketahui melalui nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Syarat pengambilan keputusan terkait multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- a) Nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
- b) Jika nilai VIF $<$ atau $= 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

⁶⁷ Aminatus Zahriyah et al., *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*, (2021), hlm. 82.

⁶⁸ Sihabudin et al., *"Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS"*, (2021), hlm. 141.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji adanya pelanggaran terhadap asumsi klasik heteroskedastisitas, yang menunjukkan ketidaksamaan varian residu pada setiap observasi dalam model regresi. Salah satu cara untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan metode uji Glejser.⁶⁹ Hasil uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan berdasarkan kriteria berikut:

- a) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menilai hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan yang terjadi pada variabel independen, serta untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan dependen, apakah bersifat positif atau negatif.⁷⁰

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \varepsilon$$

Keterangan :

Y' : Kepuasan Jamaah

α : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan

b_2 : Koefisien regresi dari Fasilitas

⁶⁹ Sihabudin et al, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 126.

⁷⁰ Sihabudin et al, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 59.

- X_1 : Persepsi Kualitas Pelayanan
 X_2 : Persepsi Fasilitas
 ε : Nilai Residu

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Student atau uji t adalah metode pengujian yang digunakan untuk menentukan apakah koefisien regresi memiliki signifikansi statistik. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel atau dengan melihat nilai signifikansinya⁷¹ Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Jika t hitung $>$ t tabel atau nilai signifikansinya $<$ 0,05, maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika t hitung $<$ t tabel atau nilai signifikansinya $>$ 0,05, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dalam model secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.⁷² Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- Jika f hitung $>$ f tabel, maka variabel independen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

⁷¹ Monika Palupi Murniati et al., *Alat-Alat Pengujian Hipotesis, Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol. 15, (2019), hlm. 46.

⁷² Monika Palupi Murniati et al., *Alat-Alat Pengujian Hipotesis, Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol. 15, (2019), hlm. 45.

- Jika f hitung $<$ f tabel, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

5. Uji Koefisien Determinan (Adjusted R^2)

Uji Koefisien Determinasi R Square digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen (X) mempengaruhi variasi (perubahan) pada variabel dependen (Y) dalam model regresi. Semakin besar ukuran sampel (n), nilai R^2 biasanya akan semakin kecil. Untuk memperoleh nilai yang lebih akurat, nilai determinasi dihitung menggunakan adjusted R Square.⁷³ Berikut adalah pedoman untuk menginterpretasikan Koefisien Determinasi:

Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r ⁷⁴

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat/Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

⁷³ Sihabudin et al., *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 93.

⁷⁴ Riang Enjelita Ndruru, Marihat Situmorang, and Gim Tarigan, *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hasil Produksi Padi di Deli Serdang*, *Saintia Matematika*, hlm. 79.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya KBIHU Al Huda Jetis Kebumen

KBIHU Al-Huda Kebumen didirikan pada tahun 2008 dengan nama awal Majelis Bimbingan Ibadah Haji Al-Huda, yang disingkat Ma-BIHA. Ma-BIHA menyelenggarakan program pendidikan, bimbingan, dan pelatihan mengenai Manasik Haji, baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci. Pendidikan yang diberikan di Tanah Air bertujuan untuk mempersiapkan jamaah agar dapat memahami dan terbiasa dengan pelaksanaan ibadah serta doa-doa yang disarankan selama Haji dan Umrah. Sedangkan bimbingan yang diberikan di Tanah Suci bertujuan untuk memastikan bahwa jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan sah dan benar, dengan pendampingan serta evaluasi sebelum melanjutkan ke rangkaian ibadah berikutnya.

Berdasarkan SK Kanwil Kemenag Nomor: Kw. 3/3/Hj.00/237/2013, Ma-BIHA resmi berubah menjadi KBIH Al-Huda, yang merupakan singkatan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Huda. Kemudian, pada tahun 2019, Kemenag mengubah nama KBIH menjadi KBIHU, yang berarti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh. KBIHU Al-Huda memiliki slogan “Bimbingan Langsung dari Tanah Air hingga Tanah Suci Bersama Kyai dan Akademisi, Menggapai Haji Mabrur dan Ridha Illahi.”

2. Program Bimbingan KBIHU Al Huda Jetis Kebumen

Program bimbingan manasik haji KBIHU Al Huda Jetis Kebumen tidak terbatas hanya pada kantor pusat, melainkan juga mencakup berbagai kecamatan di Kabupaten Kebumen. Program

bimbingan manasik haji yang dilaksanakan tidak hanya di satu lokasi memudahkan jamaah haji untuk mengikuti pelatihan yang mendalam dan komprehensif, serta memastikan mereka siap menjalankan ibadah haji dengan benar. Adapun 8 kecamatan yang menjadi lokasi penyelenggaraan bimbingan manasik haji adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Kebumen: Bimbingan diadakan di PP Al-Huda Jetis Kebumen.
2. Kecamatan Poncowarno: Bimbingan manasik haji diselenggarakan di Masjid Al-Islah Poncowarno.
3. Kecamatan Gombang: Lokasi bimbingan berada di SMK Wongsorejo Gombang.
4. Kecamatan Ambal: Bimbingan dilaksanakan di Aula KPRI Setya Dharma Ambal.
5. Kecamatan Klirong: Lokasi bimbingan berada di PP Darul Musthofa Jagasima.
6. Kecamatan Alian: Bimbingan manasik haji diadakan di Aula Serbaguna Sawangan.
7. Kecamatan Prembun: Bimbingan diselenggarakan di Gedung Lama MTs N 7 Kebumen.
8. Kecamatan Adimulyo: Lokasi bimbingan berada di Aula SDIT Al-Huda Adimulyo.

KBIHU Al Huda Jetis Kebumen memiliki 19 pembimbing yang telah bersertifikasi. Sertifikasi ini menunjukkan bahwa para pembimbing telah memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Dengan adanya pembimbing yang kompeten dan tersertifikasi, KBIHU Al Huda berupaya memastikan bahwa seluruh proses bimbingan berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan jamaah, baik dari segi ibadah maupun manajemen perjalanan haji. Hal

ini menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan jamaah yang menjadi tujuan utama lembaga. Berikut daftar pembimbing KBIHU Al Huda Kebumen yang telah lulus sertifikasi, antara lain:

1. K.H Wahib Machfudz (Gus Wahib)
2. K.H Ulinuha Shodiq S., S.Pd.I (Gus Ulin)
3. H. Muhammad Fatihunnada, S.E (Gus Fatih)
4. H. Muhammad Zidni Rahman (Gus Zidni)
5. H. Muhammad Nguzer (Gus Nguzer)
6. Hj. Nailis Syifa, S.Psi. (Ning Syifa)
7. H. Masrukhan
8. H. Munginsidi, S.Ag., M.Pd.I.
9. H. Muhammad Burhanudin, S.Pt.
10. Hj. Siti Mahmudah, S.E., MM.
11. H. Zaenal Arifin, S.Pd.I.
12. K.H. Drs. Dalail Hariasta, M.Pd.
13. Hj. Siti Mardiyah, S.Sos. I., M.Pd.
14. K.H. Mukayat
15. K.H. Fahrudin, S.Pd.I., M.Pd.
16. H. Panut Abdurrohman
17. K.H. Nur Syabani, M.Pd.I.
18. K.H. M Asrori, M.Pd. I.
19. K.H. An Farhani, M.Pd.I.

3. Pelayanan KBIHU Al Huda Jetis Kebumen

KBIHU Al Huda Jetis Kebumen menyediakan berbagai layanan untuk mendukung jamaah dalam menjalankan ibadah haji dan umroh dengan baik. Salah satu layanan utamanya adalah pelayanan manasik haji dan umroh, yang diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan serta membantu jamaah dalam memahami tata cara pelaksanaan haji secara mendetail. KBIHU Al Huda memberikan

pendidikan, bimbingan dan pelatihan praktek Manasik Haji sejak di Tanah Air hingga Tanah Suci. Sedangkan untuk pelayanan administrasi, kantor KBIHU Al Huda buka dari hari Hari Senin hingga Sabtu, mulai pukul 08.00 hingga 15.00 WIB, guna memastikan kebutuhan administrasi jamaah terpenuhi secara cepat dan efisien.

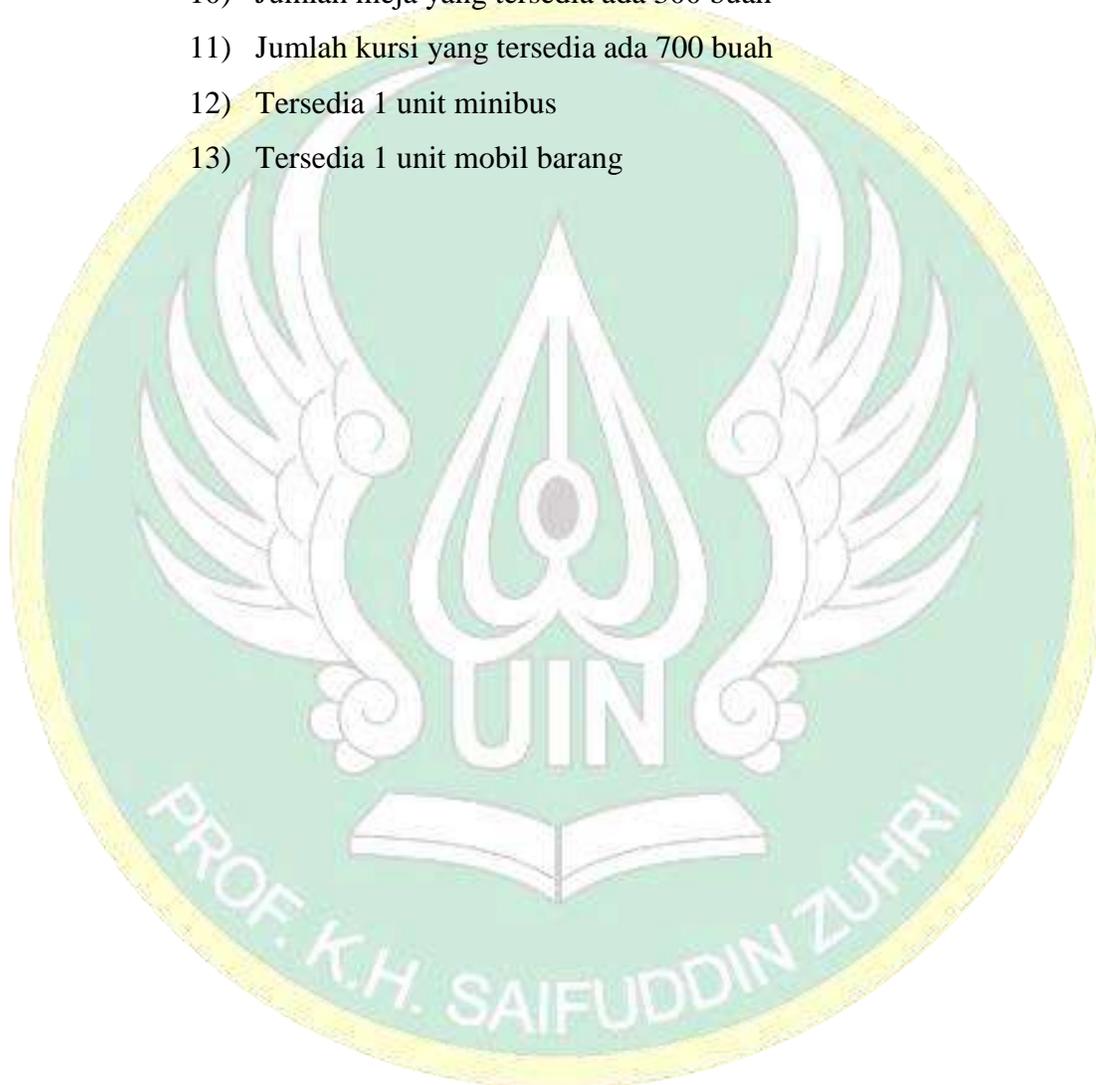
KBIHU Al Huda melayani berbagai macam jenis haji, diantaranya Haji Qiran, Haji Tamattu', dan Haji Ifrad, yang memberikan fleksibilitas bagi jamaah untuk memilih jenis haji sesuai dengan kondisi dan preferensi mereka. Dengan pelayanan yang menyeluruh ini, KBIHU Al Huda berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi setiap jamaah dalam menjalankan ibadah suci.

4. Fasilitas KBIHU Al Huda Jetis Kebumen

KBIHU Al Huda Jetis Kebumen menyediakan berbagai fasilitas yang bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar proses bimbingan ibadah haji bagi jamaah. Fasilitas-fasilitas ini disiapkan agar jamaah dapat menjalani setiap tahapan persiapan haji dengan lebih nyaman dan efektif. Fasilitas yang tersedia di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen yaitu sejumlah sarana yang mendukung kelancaran kegiatan bimbingan haji, memastikan jamaah mendapatkan pengalaman terbaik selama mengikuti proses pembinaan. Adapun fasilitas yang ada di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen, antara lain:

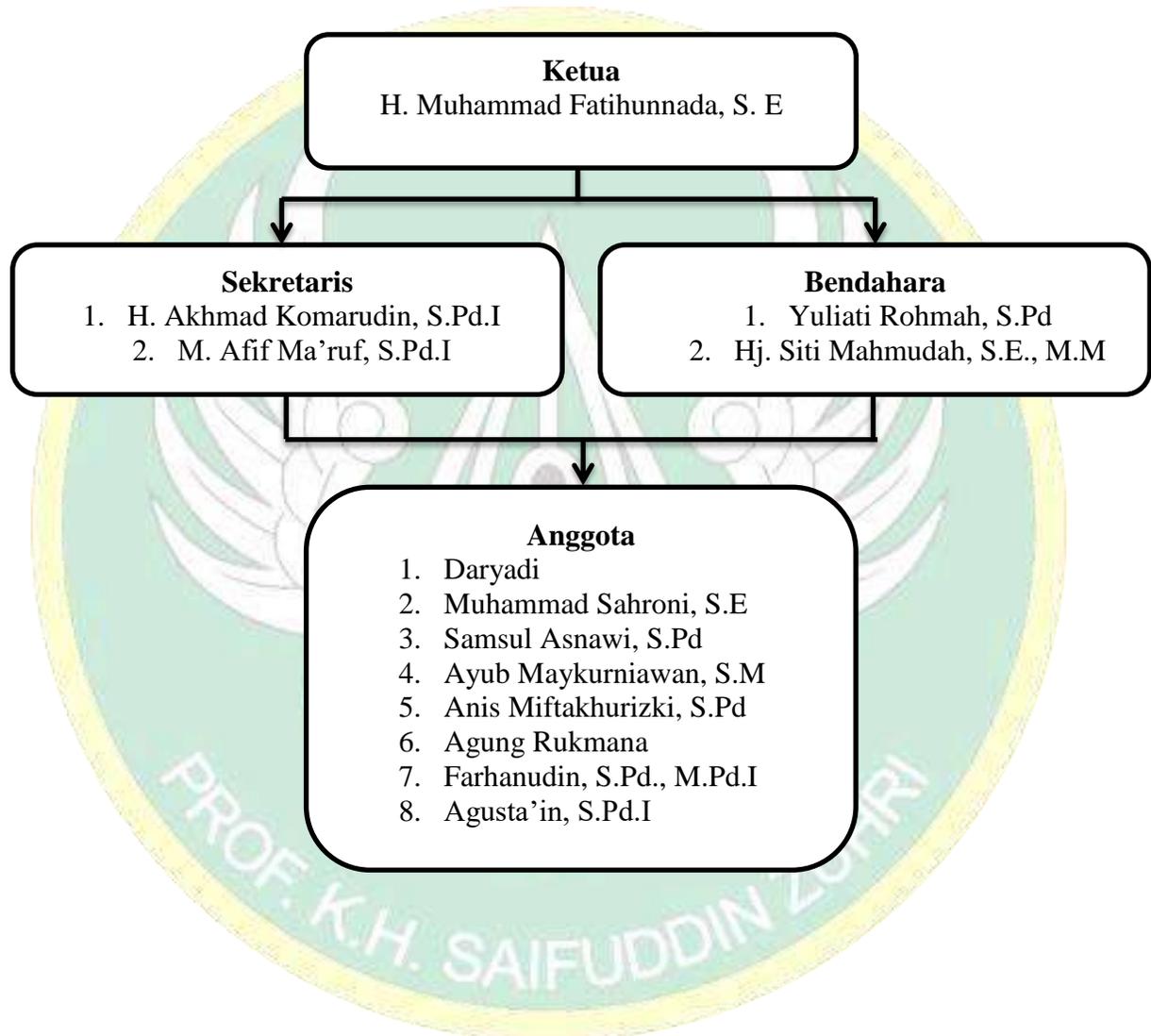
- 1) Kantor yang luas
- 2) Gedung/Aula (berkapasitas 500 orang)
- 3) Tempat parkir luas
- 4) Ruang tunggu
- 5) Buku panduan ibadah haji
- 6) Miniatur Ka'bah

- 7) Jumlah kipas angin berukuran kecil yang tersedia ada 10 buah dan berukuran yang tersedia ada 2 buah
- 8) Jumlah AC yang tersedia ada 3 buah
- 9) Jumlah kamar mandi yang tersedia 6 buah
- 10) Jumlah meja yang tersedia ada 300 buah
- 11) Jumlah kursi yang tersedia ada 700 buah
- 12) Tersedia 1 unit minibus
- 13) Tersedia 1 unit mobil barang



5. Struktur Organisasi KBIHU Al Huda Jetis Kebumen

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KBIHU Al Huda Jetis Kebumen



B. Deskripsi Karakteristik Responden

KBIHU Al Huda memiliki jamaah dengan berbagai karakteristik yang dapat memengaruhi perilaku serta pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini, penulis melibatkan sebanyak 83 responden dengan 30 pernyataan dalam kuesioner. Berdasarkan analisis terhadap profil responden, diperoleh data sampel yang dikategorikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden diklasifikasikan menjadi dua kategori berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut ini merupakan hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	44	53%
2	Perempuan	39	47%
Total		83	100%

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.1, dari total 83 responden, terdapat 44 responden berjenis kelamin laki-laki, yang mencakup 53%, sedangkan responden perempuan berjumlah 39 orang atau sebesar 47%. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	0 – 20	1	1%
2	21 – 40	15	18%
3	41 – 60	53	64%
4	61 – 80	13	16%
5	81-100	1	1%
TOTAL		83	100%

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.2, distribusi responden berdasarkan usia

menunjukkan bahwa jamaah haji di KBIHU Al Huda Kabupaten Kebumen tahun 2024 sebagian besar berada pada rentang usia 41-60 tahun sebanyak 53 orang, dengan persentase 64%. Selain itu, jamaah usia 21-40 tahun berjumlah 15 orang dengan persentase 18%. Sedangkan jamaah usia 61-80 tahun berjumlah 13 orang dengan persentase 16%, sementara jamaah di rentang usia 0-20 tahun dan 81-100 tahun masing-masing hanya 1 orang dengan persentase 2%. Dengan demikian, mayoritas jamaah haji tahun 2024 berasal dari kelompok usia 41-60 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Guru	11	13%
2	Wiraswasta	13	16%
3	Petani	9	11%
4	PNS	12	15%
5	Perangkat Desa	1	1%
6	Ibu Rumah Tangga	16	19%
7	Karyawan BUMN	2	3%
8	Pensiunan	9	11%
9	Pedagang	1	1%
10	Wirausaha	2	2%
11	Freelancer	1	1%
12	Mahasiswa	2	2%
13	Karyawan	3	4%
14	Bidan	1	1%
TOTAL		83	100%

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan pekerjaan. Dari total 83 responden, terdapat 11 orang yang berprofesi sebagai guru dengan persentase 13%, 13 orang wiraswasta dengan persentase 16%, 9 orang petani dengan persentase 11%, 12 orang PNS dengan persentase 15%, 1 orang perangkat desa

dengan persentase 1%, 16 orang ibu rumah tangga dengan persentase 19%, 2 orang karyawan BUMN dengan persentase 3%, 9 orang pensiunan dengan persentase 11%, 1 orang pedagang dengan persentase 1%, 2 orang wirausaha dengan persentase 2%, 1 orang freelancer dengan persentase 1%, 2 orang mahasiswa dengan persentase 2%, 3 orang karyawan dengan persentase 4% dan 1 orang bidan dengan persentase 1%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden terbesar adalah ibu rumah tangga yang berjumlah 16 orang dengan presentase 19%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

No	Kecamatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kebumen	31	37%
2	Ambal	5	6%
3	Mirit	2	4%
4	Buluspesantren	3	4%
5	Klirong	7	8%
6	Gombong	5	6%
7	Karanganyar	1	1%
8	Karangsambung	3	4%
9	Kutowinangun	3	4%
10	Bonorowo	3	4%
11	Sruweng	1	1%
12	Padureso	1	1%
13	Petanahan	5	6%
14	Puring	2	2%
15	Alian	3	4%
16	Kuwarasan	2	2%
17	Rowokele	2	2%
18	Sempor	1	1%
19	Prembun	2	2%
20	Poncowarno	1	1%
TOTAL		83	100%

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan distribusi responden

berdasarkan domisili. Diketahui bahwa masing-masing 1 orang dengan persentase 1% berasal dari Kecamatan Karanganyar, Sruweng, Padureso, Sempor, dan Poncowarno. Sebanyak 2 orang dengan persentase 2% berasal dari Kecamatan Puring, Kuwarasan, Rowokele, dan Prembun. Sebanyak 2 orang dengan persentase 2% berasal dari Kecamatan Mirit, Buluspesantren, Karangsembung, Kutowinangun, Bonorowo, dan Alian. Sebanyak 5 orang dengan persentase 6% berasal dari Kecamatan Ambal. Sebanyak 5 orang dengan persentase 6% berasal dari Kecamatan Gombang dan Petanahan. Sebanyak 7 orang dengan persentase 8% berasal dari Kecamatan Klirong. Sebanyak 31 orang dengan persentase 37% berasal dari Kecamatan Kebumen. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari Kecamatan Kebumen.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana data yang dicatat oleh peneliti sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan.⁷⁵

Data dikatakan valid jika mencerminkan kejadian yang sesungguhnya pada objek penelitian. Sebuah hasil penelitian dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan/variabel dinyatakan valid. Sedangkan jika r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan/variabel dinyatakan tidak valid.⁷⁶

Tabel statistik dengan signifikansi 0,05 digunakan untuk menentukan nilai R tabel. Nilai yang diperoleh adalah sebagai berikut:

⁷⁵ Aminatus Zahriyah et al., *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Mandala Press, 2021), hlm. 114.

⁷⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, hlm. 121.

$$\begin{aligned}
 R \text{ tabel} &= n - 2 \\
 &= 83 - 2 \\
 &= 81 \\
 &= 0,1818
 \end{aligned}$$

Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 25, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,7790	0,1818	Valid
	X1.2	0,6400	0,1818	Valid
	X1.3	0,5040	0,1818	Valid
	X1.4	0,4790	0,1818	Valid
	X1.5	0,4350	0,1818	Valid
	X1.6	0,4880	0,1818	Valid
	X1.7	0,4970	0,1818	Valid
	X1.8	0,5760	0,1818	Valid
	X1.9	0,3430	0,1818	Valid
	X1.10	0,6150	0,1818	Valid
	X1.11	0,7310	0,1818	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,8220	0,1818	Valid
	X2.2	0,6130	0,1818	Valid
	X2.3	0,5560	0,1818	Valid
	X2.4	0,4480	0,1818	Valid
	X2.5	0,5630	0,1818	Valid
	X2.6	0,4260	0,1818	Valid
	X2.7	0,4430	0,1818	Valid
	X2.8	0,5460	0,1818	Valid
	X2.9	0,7690	0,1818	Valid
Kepuasan Jamaah (Y)	Y.1	0,7850	0,1818	Valid
	Y.2	0,7500	0,1818	Valid
	Y.3	0,7360	0,1818	Valid
	Y.4	0,6780	0,1818	Valid
	Y.5	0,7340	0,1818	Valid
	Y.6	0,6880	0,1818	Valid
	Y.7	0,7100	0,1818	Valid
	Y.8	0,6320	0,1818	Valid
	Y.9	0,7510	0,1818	Valid
	Y.10	0,7410	0,1818	Valid

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah pernyataan pada variabel kualitas pelayanan berjumlah 11 butir, pada variabel fasilitas berjumlah 9 butir dan pada variabel kepuasan jamaah berjumlah 10 butir. Dengan nilai R hitung lebih besar dari 0,1818 (R tabel). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Setelah pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid melalui uji validitas, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitasnya. Tujuannya adalah untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap pernyataan yang sama. Dapat dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan berulang kali dalam kondisi yang stabil

Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah metode Cronbach's Alpha. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka instrumen tersebut disebut reliabel. Sedangkan jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka instrumen disebut tidak reliabel.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,773	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,759	0,60	Reliabel
Kepuasan Jamaah (Y)	0,896	0,60	Reliabel

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kepuasan jamaah (Y) bersifat reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel

lebih dari 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan menggunakan uji statistik satu sampel Kolmogorov-Smirnov, dan dikatakan berdistribusi normal:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi adalah normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	241.613.835
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.047
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.8, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa

nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan linier antara variabel-variabel independen dalam model regresi.⁷⁷ Keputusan terkait multikolinearitas didasarkan pada nilai nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan korelasi antar variabel independen (tanpa multikolinearitas).⁷⁸ Uji multikolinearitas dapat diketahui melalui nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Syarat pengambilan keputusan terkait multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF $<$ atau $= 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

82. ⁷⁷ Aminatus Zahriyah et al., *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*, (2021), hlm.

⁷⁸ Sihabudin et al., *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 141.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.658	3.277		-.506	.614		
	KUALITAS PELAYANAN	.540	.099	.486	5.444	.000	.469	2.134
	FASILITAS	.489	.105	.414	4.644	.000	.469	2.134

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.8, nilai Tolerance masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,469. Selain itu, nilai VIF masing-masing variabel independen kurang dari 10,00 yaitu sebesar 2,134. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel-variabel tersebut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji adanya pelanggaran terhadap asumsi klasik heteroskedastisitas, yang menunjukkan ketidaksamaan varian residu pada setiap observasi dalam model regresi. Salah satu cara untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan metode uji Glejser.⁷⁹ Hasil uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan berdasarkan kriteria berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

⁷⁹ Sihabudin et al, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 126.

- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.151	1.859		1.694	.094
	KUALITAS PELAYANAN	.039	.056	.112	.697	.488
	FASILITAS	-.081	.060	-.219	-1.356	.179

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,488 dan Fasilitas (X2) sebesar 0,179. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menilai hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan yang terjadi pada variabel independen, serta untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan dependen, apakah bersifat positif atau negatif.⁸⁰ Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

⁸⁰ Sihabudin et al, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 59.

$$Y' = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \varepsilon$$

Keterangan :

Y' : Kepuasan Jamaah

α : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan

b_2 : Koefisien regresi dari Fasilitas

X_1 : Persepsi Kualitas Pelayanan

X_2 : Persepsi Fasilitas

ε : Nilai Residu

Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.658	3.277		-.506	.614
	KUALITAS PELAYANAN	.540	.099	.486	5.444	.000
	FASILITAS	.489	.105	.414	4.644	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Tabel 4.10 menjelaskan hasil dari regresi linier berganda dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1.658 + 0.540X_1 + 0.489X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, persamaan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- a) Konstanta (α) sebesar -1,658, yang menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki nilai nol atau dianggap konstan, sehingga kepuasan jamaah akan memiliki nilai - 1,658.
- b) Koefisien regresi X1 (b_1) sebesar 0,540, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan akan menyebabkan Kepuasan Jamaah meningkat sebesar 0,540 satuan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel independen dan dependen.
- c) Koefisien regresi X2 (b_2) sebesar 0,489, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Jamaah sebesar 0,489 satuan. Nilai koefisien positif ini menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel independen dan variabel dependen.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa dari kedua variabel yang diteliti, variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh dominan terhadap Kepuasan Jamaah, dengan nilai koefisien sebesar 0,540.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Student atau uji t adalah metode pengujian yang digunakan untuk menentukan apakah koefisien regresi memiliki signifikansi statistik. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel atau dengan melihat nilai signifikansinya.⁸¹

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

⁸¹ Sihabudin et al, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 155.

- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansinya $< 0,05$, maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansinya $> 0,05$, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai t tabel pada penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai } t \text{ tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= (0,1/2 ; 83-2-1) \\ &= 0,05;80 \\ &= 1,990 \end{aligned}$$

Tabel 4. 11 Hasil Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.658	3.277		-.506	.614		
	KUALITAS PELAYANAN	.540	.099	.486	5.444	.000	.469	2.134
	FASILITAS	.489	.105	.414	4.644	.000	.469	2.134

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Hasil uji signifikansi parsial (uji-t) yang tercantum dalam tabel 4.11 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan hasil uji yang menunjukkan nilai t tabel untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), diperoleh nilai

signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu $5,444 > 1,990$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah.

2) Variabel Fasilitas (X2)

Berdasarkan hasil uji yang menunjukkan nilai t tabel untuk variabel Fasilitas (X2), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu $4,644 > 1,990$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, yang berarti variabel Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dalam model secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.⁸² Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- Jika f hitung $>$ f tabel, maka variabel independen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika f hitung $<$ f tabel, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai f tabel pada penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai } f \text{ tabel} &= (\text{jumlah variabel} - 1) \\ &= (k ; n - k - 1) \end{aligned}$$

⁸² Monika Palupi Murniati et al., *Alat-Alat Pengujian Hipotesis, Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol. 15, (2019).

$$= (2 ; 83 - 2 - 1)$$

$$= (2 ; 80)$$

$$= 3,110$$

Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.124.728	2	562.364	93.983	.000 ^b
	Residual	478.693	80	5.984		
	Total	1.603.422	82			
a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH						
b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN						

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.12, diketahui bahwa nilai f hitung lebih besar dari f tabel yaitu $93.983 > 3,110$ dan nilai probabilitas signifikansi kurang dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah (Y).

c. Uji Koefisien Determinan (Adjusted R²)

Uji Koefisien Determinasi R Square digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y) dalam model regresi. Semakin besar ukuran sampel (n), nilai R² biasanya akan semakin kecil. Untuk memperoleh nilai yang lebih akurat, nilai determinasi dihitung

menggunakan adjusted R Square.⁸³

Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinan (Adjusted R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.701	.694	2.446
a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH				

Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan pada tabel 4.13, nilai Adjusted R Square sebesar 0,694. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan mempengaruhi Kepuasan Jamaah (Y) sebesar 0,694 sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5. Uji Deskriptif

Tabel 4. 14 Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	83	26,00	55,00	46,06	5,956
FASILITAS	83	20,00	45,00	35,94	5,402
KEPUASAN JAMAAH	83	19,00	50,00	40,72	6,957
Valid N (listwise)	83				

Sumber: Sumber : Output SPSS (Data Primer diolah, 2024)

⁸³ Sihabudin et al., *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021), hlm. 93.

Berdasarkan tabel 4.14 Hasil Uji Deskriptif, dapat kita ketahui bahwa distribusi data yang diperoleh adalah:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum 26,00, sedangkan nilai maksimum sebesar 55,00. Nilai rata-rata skor variabel kualitas pelayanan sebesar 46,06 dan Standar Deviasi data Kualitas Pelayanan adalah 5,956.
2. Variabel Fasilitas (X2) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum 20,00, sedangkan nilai maksimum sebesar 45,00. Nilai rata-rata skor variabel fasilitas sebesar 35,94 dan Standar Deviasi data Fasilitas adalah 5,402.
3. Variabel Kepuasan Jamaah (Y) dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum 19,00, sedangkan nilai maksimum sebesar 50,00. Nilai rata-rata sebesar 35,94 dan Standar Deviasi data Fasilitas adalah 5,402.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Jamaah (Y) di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024

Variabel kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen. Hal ini berdasarkan analisis hasil analisis regresi linear berganda, dimana koefisien regresi X1 sebesar 0,540, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan berkontribusi positif sebesar 0,540 terhadap kepuasan jamaah. Selain itu, nilai signifikansi sejumlah $0,000 < 0,05$ dan hasil uji t bernilai t hitung $5,444 > t$ tabel 1,990 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024, **sehingga hipotesis pertama diterima.**

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif, menunjukkan bahwa distribusi data

yang diperoleh adalah nilai minimum dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 26,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al Huda kurang baik, sedangkan nilai maksimum dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 55,00 yang berarti bahwa ada responden yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al Huda sangat baik. Nilai rata-rata skor variabel kualitas pelayanan sebesar 46,06 dan Standar Deviasi data Kualitas Pelayanan adalah 5,956. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda dibandingkan dengan fasilitas.

2. Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Jamaah (Y) di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024

Variabel fasilitas terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen. Hal berdasarkan analisis hasil regresi linear berganda, dimana koefisien regresi X2 sebesar 0.489, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan fasilitas akan memberikan kontribusi positif sebesar 0.489 terhadap kepuasan jamaah. Selain itu, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil uji t dengan t hitung $4,644 > t$ tabel 1,990 yang artinya bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024, **sehingga hipotesis kedua diterima.**

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif, menunjukkan bahwa distribusi data yang diperoleh adalah nilai minimum dari Variabel Fasilitas (X2) sebesar 20,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa bahwa fasilitas yang disediakan KBIHU Al Huda kurang baik, sedangkan nilai maksimum dari variabel Fasilitas (X2) sebesar 45,00 yang berarti bahwa ada responden yang menilai fasilitas yang disediakan KBIHU Al Huda sangat baik. Nilai rata-rata skor variabel fasilitas sebesar 35,94 dan

Standar Deviasi data Fasilitas adalah 5,402. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang disediakan oleh KBIHU Al Huda telah mendukung kebutuhan jamaah, kontribusinya terhadap kepuasan jamaah relatif lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh kualitas pelayanan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Jamaah (Y) di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024

Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen. Hal ini didasarkan pada hasil uji f pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, dimana diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung yang diperoleh sebesar $93,983 > f$ tabel 3,110. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024, **sehingga hipotesis ketiga diterima**. Berdasarkan koefisien determinan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,694 yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang cukup kuat/sedang terhadap kepuasan jamaah.

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif, menunjukkan bahwa distribusi data yang diperoleh adalah nilai maksimum dari Variabel Kepuasan Jamaah (Y) sebesar 19,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KBIHU Al Huda, sedangkan nilai maksimum dari Variabel Kepuasan Jamaah (Y) sebesar 50,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa sudah puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KBIHU Al Huda. Nilai rata-rata sebesar 35,94 dan Standar Deviasi data Fasilitas adalah 5,402. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KBIHU Al Huda, meskipun ada beberapa yang memberikan penilaian yang rendah.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024," setelah melalui tahapan pengumpulan dan analisis data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 5,444 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,990. Berdasarkan hasil uji deskriptif, menunjukkan bahwa distribusi data yang diperoleh adalah nilai minimum dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 26,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al Huda kurang baik, sedangkan nilai maksimum dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 55,00 yang berarti bahwa ada responden yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al Huda sangat baik. Nilai rata-rata skor variabel kualitas pelayanan sebesar 46,06. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan jamaah KBIHU Al Huda dibandingkan dengan fasilitas.
2. Fasilitas terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 4,644 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,990. Berdasarkan hasil uji deskriptif, menunjukkan bahwa distribusi data yang diperoleh adalah nilai minimum dari Variabel Fasilitas (X2) sebesar 20,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa bahwa fasilitas yang disediakan KBIHU Al Huda kurang baik,

sedangkan nilai maksimum dari variabel Fasilitas (X2) sebesar 45,00 yang berarti bahwa ada responden yang menilai fasilitas yang disediakan KBIHU Al Huda sangat baik. Nilai rata-rata skor variabel fasilitas sebesar 35,94. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang disediakan oleh KBIHU Al Huda telah mendukung kebutuhan jamaah, kontribusinya terhadap kepuasan jamaah relatif lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh kualitas pelayanan.

3. Kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024. Hal ini dibuktikan dengan nilai f-hitung sebesar 93,983 yang lebih besar dari nilai f-tabel sebesar 3,110. Berdasarkan koefisien determinan nilai Adjusted R² sebesar 0,694 yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang cukup kuat/sedang terhadap kepuasan jamaah. Berdasarkan hasil uji deskriptif, menunjukkan bahwa distribusi data yang diperoleh adalah nilai maksimum dari Variabel Kepuasan Jamaah (Y) sebesar 19,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KBIHU Al Huda, sedangkan nilai maksimum dari Variabel Kepuasan Jamaah (Y) sebesar 50,00 yang berarti bahwa ada responden yang merasa sudah puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KBIHU Al Huda. Nilai rata-rata sebesar 35,94. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KBIHU Al Huda.

B. Saran

1. Bagi Pembaca

Setelah penelitian ini selesai, diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam menghadapi situasi yang menekan perasaan maupun berbagai permasalahan yang muncul dalam kehidupan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya yang berminat meneliti tentang kualitas pelayanan dan fasilitas, disarankan untuk lebih mendalami teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas. Hal ini bertujuan agar penelitian berikutnya dapat lebih terfokus dan mendalam dalam membahas topik kualitas pelayanan.

3. Bagi KBIHU Al Huda

Pelayanan dan fasilitas di KBIHU Al Huda sudah berjalan dengan baik, namun perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan. Salah satu caranya adalah dengan mengadakan pelatihan rutin bagi staf untuk memastikan pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan fasilitas secara berkala, seperti menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. KBIHU Al Huda juga harus menyampaikan informasi layanan dengan jelas untuk menghindari kesalahpahaman serta meningkatkan responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan jamaah. Membangun hubungan baik dengan jamaah melalui pendekatan personal dan menerapkan strategi pemasaran yang menonjolkan kualitas pelayanan serta fasilitas dapat menjadi langkah efektif untuk menarik lebih banyak jamaah.

4. Bagi Masyarakat

Masyarakat perlu memberikan dukungan kepada KBIHU sebagai lembaga sosial yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan bimbingan manasik Haji dan Umroh. Dukungan tersebut sangat krusial bagi kelangsungan dan keberlanjutan KBIHU.

5. Bagi UIN Prof. K.H. UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto

Kepada UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, khususnya kepada perpustakaan UIN SAIZU, disarankan untuk menambah koleksi literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas, atau buku-buku yang relevan dengan topik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, Hardani, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Rhousandy Asri Fardani, et al. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 2020.
- Alana, Peggy Rahma, and Tanto Askriyandoko Putro. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 2020, 180–94. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>.
- Christina, Fransisca Dandra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Korporasi Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *Universitas Nusantara PGRI Kediri* 7 (n.d.): 91–124.
- Fajar Dyah Dwi Yuliasuti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus Kbh Mandiri Tahun 2016-2019)." *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus Kbh Mandiri Tahun 2016-2019)*, 2020.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, 2019.
- Kharisma, Dian, Sahat Simatupang, and Heriyawan Hutagalung. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan* 5, no. 1 (2023): 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>.
- Lestari, Yuliana Puji. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji PT. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru," 2019.
- Lubis, Fitriani Surayya, Annisa Putri Rahima, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, and Muhammad Rizki. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Wilayah Kota Pekanbaru." *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri* 17, no. 1 (2020): 25. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>.
- Mahmudin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

- Qudwah Mart Di Lebak.” *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies* 5, no. 1 (2022): 22.
- Masdukih. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'Ah Haji Pada Kbh Jabal Uhud Kota Tangerang*, 2019.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 727–37. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.
- Maydiana, Luthfia. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri.” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 07 (2019).
- Muntazhir. “Drs. H. Afrizal M.M.Pd.: Ada 8 Bentuk Layanan Yang Diberikan Pemerintah Kepada Jamaah Haji.” Rabu, 28 Agustus 2024, 2024. <https://karimun.kemenag.go.id/main/berita/detail/drs-h-afrizal-mmpd--ada-8-bentuk-layanan-yang-diberikan-pemerintah-kepada-jamaah-haji#:~:text=“Berdasarkan Undang-undang Nomor 8,%2C Pelayanan Akomodasi%2C Pelayanan Konsumsi%2C>.
- Murniati, Monika Palupi, Vena Purnamasari, Stephana Dyah Ayu R, Agnes Advensia C, Ranto Sihombing, and Yusni Warastuti. *Alat-Alat Pengujian Hipotesis. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 15, 2019.
- Nanda, Marini Tree, and Yvonne Wangdra. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 7, no. 2 (2023).
- Ndruru, Riang Enjelita, Marihat Situmorang, and Gim Tarigan. “ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI HASIL PRODUKSI PADI DI DELI SERDANG.” *Saintia Matematika* 2, no. 1 (n.d.): 71–83.
- Nissa, Adriyan Fakrun. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Ponorogo,” 2019.
- Noor, Muhammad. “Haji Dan Umrah.” *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018):

- 38–42. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>.
- Qoniah, Risa. “Tantangan Dan Strategi Peningkatan Ekspor Produk Halal Indonesia Di Pasar Global.” *Halal Research Journal* 2, no. 1 (2022): 52–63. <https://doi.org/10.12962/j22759970.v2i1.246>.
- Ritonga, Husni Muharram, Dewi Nurmasari Pane, and Citra Anita Rahmah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan” 12, no. 2 (2020): 30–44. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>.
- Saputra, Umar Reza, Ismiyati Suwono, and Mar’atus Sholikhah. “Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu.” *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi* 18, no. 1 (2021): 63–89. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>.
- Sauqy, Muhammad Yusuf. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri,” no. 5048 (2022).
- Sihabudin, Danny Wibowo, Sri Mulyono, Jaka Wijaya Kusuma, Irvana Arofah, Besse Arnawisuda Ningsi, Edy Saputra, Ratni Purwasih, and Syaharuddin. *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, 2021.
- Sinollah, Sinollah, and Masrurroh Masrurroh. “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen).” *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 4, no. 1 (2019): 45–64. https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELAYANAN_Servqual_-_Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGGA_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, n.d.
- Sulaiman. “Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara.”

- Analisa* 21, no. 1 (n.d.): 51. <https://doi.org/10.18784/analisa.v21i1.27>.
- Sulistiyowati, Wiwik. "Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Universitas Nusantara PGRI Kediri." Vol. 01, (2018).
- Suyuti, Muh Hikamudin. "Buku Ajar Akhlak Tasawuf." (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2021).
- Suyuti, Muh Hikamudin. "Value Mulia Menurut Perspektif Menurut Abu Nuaim Al Asfahani Dalam Kitab Hilyatul Aulia." *Jurnal kajian pendidikan dan kebudayaan*. (Jawa Barat: 2025).
- Suyuti, Muh Hikamudin. "Relasi Komunikatif Verbal Antara Al-Qur'an, Lukman, Dan Anaknya (Kajian Semantik Al Qur'an)." *Hikamatzu Journal Of Multidisiplin*, no. 1 (Jawa timur: 2025): 1-15.
- Syahsudarmi, Siti. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru." *Jurnal Development* 6, no. 1 (2018): 50.
- Tarigan, Sisko Prananta, Maria Kristina Situmorang, and Rikawati Ginting Munthe. "Pengaruh Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Medan River Valley Residence" 2 (2023).
- Tarigan, Siti Maysyaroh. "Pengaruh Kepercayaan , Customer Experience , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT . Nadhira Berkah Haramain." *Journal Of Social Research* 4 (2024): 6092–6110.
- Triantoro, Renaldi Rio. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang*, 2020.
- Zahriyah, Aminatus, Suprianik, Agung Parmono, and Mustofa. *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Mandala Press, 2021.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024”

I. Syarat Responden

Adapun syarat-syarat yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Responden adalah jamaah yang melaksanakan haji Tahun 2024
2. Responden adalah jamaah yang telah menggunakan jasa KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024

II. Data Umum Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pekerjaan :
Alamat :

III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Jawablah pernyataan ini dengan jujur dan benar.
2. Bacalah terlebih dahulu pernyataan dengan cermat sebelum Anda memulai jawabannya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang Anda anggap paling benar.
4. Atas kesediaan Anda untuk mengisi angket ini, terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih.

5. Keterangan Skor :

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

IV. Daftar Pernyataan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
KUALITAS PELAYANAN (X₁)						
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	KBIHU Al Huda mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau					
2	KBIHU Al Huda mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman					
3	Jumlah petugas KBIHU Al Huda sudah mencukupi kebutuhan operasional					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
4	Penampilan petugas KBIHU Al Huda rapi dan sopan					
5	Petugas KBIHU Al Huda memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan jamaah					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
6	Petugas KBIHU Al Huda memberikan informasi dengan jelas					
7	Pelayanan administrasi yang cepat					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
8	Perasaan aman dalam melakukan transaksi					
9	KBIHU Al Huda sudah terjamin izin usahanya					
Empati (<i>Empathy</i>)						
10	Petugas KBIHU Al Huda melayani jamaah dengan sopan					
11	Petugas KBIHU Al Huda selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah haji					
FASILITAS (X₂)						
Pemikiran/Perencanaan Spasial						
12	KBIHU Al Huda memiliki gedung yang luas					
Perencanaan Ruang						
13	Ruangan yang disediakan sesuai dengan jumlah jamaah yang hadir					
14	Ruangan yang disediakan memiliki kipas angin/AC					
Perlengkapan/Perabotan						
15	Perlengkapan yang disediakan dalam kondisi yang baik dan layak digunakan					
16	Buku panduan ibadah haji yang disediakan KBIHU Al Huda mudah dipahami					

17	Perlengkapan bimbingan seperti miniature ka'bah dan miniatur lainnya memudahkan para jamaah dalam mempraktekkan ibadah haji selama bimbingan manasik					
Tata Cahaya						
18	Pencahayaan dalam ruangan cukup untuk mendukung aktivitas ibadah					
Warna						
19	Pemilihan warna membantu meningkatkan konsentrasi dan khusyu' dalam beribadah					
Pesan yang Disampaikan						
20	Dekorasi atau simbol di ruangan memberikan pesan yang mendukung semangat beribadah					
KEPUASAN (Y)						
21	Petugas KBIHU Al Huda memberikan sambutan yang baik ketika Anda datang					
22	Petugas KBIHU Al Huda selalu <i>stand by</i> di kantor					
23	Petugas KBIHU Al Huda selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi					
24	KBIHU Al Huda bersedia menanggung resiko dari kejadian yang tidak diinginkan					
25	KBIHU Al Huda menyediakan kontak darurat atau help desk yang mudah dihubungi					
26	Pembimbing KBIHU Al Huda memberikan informasi yang baik tentang sesuatu yang dibutuhkan jamaah					
27	Pembimbing KBIHU Al Huda memberikan penjelasan secara detail kepada semua jamaah					
28	Pelayanan yang Anda terima dari KBIHU Al Huda sudah sesuai dengan harapan Anda sebelum berangkat dan					
29	Anda berencana untuk kembali menggunakan layanan KBIHU Al Huda jika memiliki kesempatan berhaji lagi					
30	Anda bersedia merekomendasikan KBIHU Al Huda kepada keluarga atau teman yang akan menunaikan ibadah haji					

Lampiran 2 Data Responden dan Tabulasi Data

1. Data Responden

No	Nama Lengkap	Jenis Kelamin (L/P)	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Alamat
1	Irham Basyir	Laki-laki	50	PNS	Tanjungsari Buluspesantren Kebumen
2	Anwar rufin	Laki-laki	47	Wiraswasta	Surotrunan alian kebumen
3	Lukman Hakim	Laki-laki	45	Guru	Banjarsari Gombong Kebumen Jawa Tengah
4	Sahroni	Laki-laki	35	Wiraswasta	Kebumen
5	Supama Madasan Yakub	Laki-laki	70	Petani	karangkembang Alian
6	Asiyah	Perempuan	60	Guru	Karangsari rt.06 tw.04 Kebumen
7	Sukanto Paiman Nuryareja	Laki-laki	66	Pensiunan	Rt. 02/Rw.06 Ds. Tambakprogaten Klirong
8	Agus Budiyanto	Laki-laki	60	Pensiunan	Griya Prajamukti Blok E1/14
9	Jumiati	Perempuan	58	Pensiunan	Tamanwinangun 03/07 kebumen
10	Eti Fatmawati	Perempuan	39	Guru	Karangsari kutowinangun
11	Moch Solechudin	Laki-laki	49	Wiraswasta	Klapasawit kebumen
12	Siti Nur laelawati	Perempuan	50	Ibu Rumah Tangga	DS sawangan RT 01 RW 05 kuwarasan kebumen Jawa tengah
13	Sri Yuliani	Perempuan	40	Wiraswasta	Selokerto RT 05 RW 03 Sempor Kebumen
14	Siti Mukaromah	Perempuan	47	Guru	Banjarsari,Gombong,Kebumen
15	H. Muhkayat, S.Ag	Laki-laki	53	Wiraswasta	Ds. Kenoyojayan, Kec. Ambal
16	Muhdir	Laki-laki	56	Guru	Gemeksekti rt04 rw03
17	Ahmad Marsudi	Laki-laki	62	Wiraswasta	DS. Ampelsari RT.04 RW.02 Kec. Petanahan
18	Muhammad Awaludin Billah Saeful Amin	Laki-laki	20	Mahasiswa	Tunggalroso Rt02/03,Prembun,Kebumen
19	Dwi Suprapti	Perempuan	59	Pensiunan	Desa Setrojrmar RT 02/01 Kec. Buluspesantren
20	Mokhamad Khanip	Laki-laki	59	Guru	Jatipurus , Poncowarno
21	Rokhmat Arifin	Laki-laki	32	Karyawan	Dk Dalemsari Rt 01/Rw 01, Winong, Mirit, Kebumen
22	Kurnia nur astanti	Perempuan	32	Freelancer	Gunung Mujil RT 02 RW 04 Bumirejo Kebumen
23	Solihin	Laki-laki	50	Wiraswasta	Kalisana karangsambung kebumen
24	Surati	Perempuan	59	PNS	Tamansari RT 02 RW 01 Bonjoklor Bonorowo, Kebumen
25	Muhroji	Laki-laki	59	Wiraswasta	Gemeksekti tanuraksan RT 04 RW 02
26	Ammar Dwi Atmaja	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rt 03/Rw 01 Grenggeng,

					Karanganyar, Kebumen
27	Maryatun	Perempuan	51	Ibu Rumah Tangga	Jalan Lodan Raya Rt05/Rw02 Kel.Ancol Kec.Pademangan Jakarta Utara
28	Solikhin siregar	Laki-laki	54	Petani	Kradenan kec ambal kab Kebumen
29	Setyoningsih	Perempuan	42	Ibu rumah tangga	TAMANWINANGUN RT 02 RW 05 KEBUMEN
30	Manisih	Perempuan	49	PNS	Sangubanyu rt 05/01
31	Heni Susilowati	Perempuan	39	Ibu rumah tangga	Tanjung meru rt1/rw3kutawinangun kebumen
32	Siti mustofah	Perempuan	47	Ibu rumah tangga	Tambakprogaten, klirong, kebumen
33	Maya	Perempuan	25	KARYAWAN BUMN	kutosasi, kebumen
34	Slamet AH	Laki-laki	47	Petani	Slamet ngabdulah hasan
35	Sigit Nugroho	Laki-laki	39	KARYAWAN BUMN	Banjarsari 01/04 Gombang Kebumen
36	Chaerodi	Laki-laki	63	Wiraswasta	Murtirejo Rt 02/05 Karang Tembok
37	Yuniati	Perempuan	57	Bidan	Ds Karangkemiri Rt 02 Rw 01
38	Muakhirah	Perempuan	63	Ibu Rumah Tangga	Murtirejo Rt 02/05
39	Dulsalam	Laki-laki	59	PNS	Bumiagung Rowokele kebumen
40	Halisah	Perempuan	54	Ibu rumah tangga	Watubarut RT 3 RW 3 Gemeksekti Kebumen
41	Hj. Siti Rochisoh, S. Pd	Perempuan	51	PNS	Desa Bumiagung RT. 01 RW. 01 Kec. Rowokele Kab. Kebumen
42	Sodilah	Perempuan	69	Wiraswasta	Kebumen
43	Mukharis	Laki-laki	34	Guru	Dukuh Terus, Rt 02 Rw 04, Patukrejo, Bonorowo, Kebumen, Jawa Tengah.
44	Khumroni	Laki-laki	67	PETANI	SIDOMORO RT 01 RW 02
45	Mustriyah	Perempuan	57	ibu rumah tangga	tanjungsari, petanahan, kebumen
46	Nurhasim Saidin	Laki-laki	75	Wiraswasta	Wotbuwono RT 02 RW 01
47	Iva susilowati	Perempuan	36	PNS	Kedungbulus kec Prembun kab Kebumen
48	Siti mutamimah	Perempuan	41	Guru	Welahan wetan RT 02/03 adipala cilacap
49	Siti nur laelawati	Perempuan	50	Wiraswasta	Sawangan RT 01 RW 05 kuwarasan kebumen Jawa tengah
50	Nginayatul Fajriah	Perempuan	42	Ibu Rumah Tangga	Dk Krajan Candiwulan RT.01 RW 3 Kebumen
51	Dulah marsidi	Laki-laki	58	Petani	Desa wirogaten mirit kebumen
52	Robingah Sobari	Perempuan	65	Ibu Rumah Tangga	karangkembang 02/02 Alian, kebumen
53	Marsini	Perempuan	65	Ibu Rumah Tangga	Podourip RT. 02/01 petanahan

54	Sri Suwarti	Perempuan	67	Pensiunan	Rt 01/03 Sidorejo, Ambal, Kebumen, Jateng
55	Siti markhamah	Perempuan	57	Ibu Rumah Tangga	RT/RW: 02/01 Kedaleman kulon, puring, kebumen
56	Eli pujiati	Perempuan	52	Ibu rumah tangga	Desa sidomulyo rt 02 rw 05 kec. Petanahan
57	M. Arfan, S.E.	Laki-laki	45	Polri	Lemahduwur RT 1RW 1, Kuwarasan, Kebumen
58	widiatmoko	Laki-laki	51	PNS	Tambak progaten tr 01/rw 05
59	Haryono	Laki-laki	40	Guru	Desa Purwosari RT05 RW02 Puring
60	Dany Herliana	Perempuan	50	Ibu rumah tangga	Sronдол Bumi Indah Semarang
61	Fajrin Fauzan	Laki-laki	41	PNS	Perum Sigaru, Kebumen
62	Robithoh Johan Palupi	Laki-laki	41	Karyawan	RT 04/RW 02, Desa Jemur, Pejagoan, Kebumen, Jawa Tengah
63	Siti Bahiyatul Umam	Perempuan	55	PNS	Gadungrejo RT 001 RW 03 Klirong Kebumen 5438 l
64	Tri Yanto, S.KM, M.Si	Laki-laki	56	PNS	Perumahan Mega Biru 2 Blok C No. 5 Kel. Bumirejo RT.04/ VI, Kebumen
65	Solikhan	Laki-laki	59	Wiraswasta	Dk Krajan RT 02 RW 01 Desa Meeden, kec Padureso Kab Kebumen
66	Alif Gifary	Laki-laki	25	Karyawa	Jl. Arumbinang Rt.09 Rw.01 Kebumen
67	Pujiati	Perempuan	53	Wiraswasta	Tanuraksan rt 06 rw 02 Gemeksekti Kebumen
68	Siti nurkhayati	Perempuan	50	Ibu Rumah Tangga	Banjarsari
69	Siti Fatonah	Perempuan	54	Guru	Grogolpenatus Petanahan Kebumen
70	H. Marno	Laki-laki	73	Pensiunan	Desa Karang Sari Kec. Kutowinangun
71	Mashuri	Laki-laki	67	Petani	mendit kritig
72	Raden fatah	Laki-laki	39	Wiraswasta	Pandanlor Klirong kebumen
73	BEDJO	Laki-laki	68	Pensiunan	Dk Dalemsari Rt 01/Rw 01, Winong, Mirit, Kebumen
74	Siti rositah	Perempuan	56	PNS	Jl Serayu 3 RT 03 RW 01 Desa Patemon Gombong
75	Laela fauziah	Perempuan	31	Guru	Wadasmalang 01/08, Karangsembung
76	Drs. Jamhari sururudin	Laki-laki	64	Pensiunan	Tugasati RT.02/02 Bonorowo kec. Bonorowo Kebumen Jateng
77	Cahyono muslim s	Laki-laki	41	Perangkat desa	Sruweng rt. 02/03
78	Siti Maemunah	Perempuan	65	ibu rumah tangga	Muktisari rt.01 rw.02 kebumen
79	Mahfud mutasil	Laki-laki	61	Petani	Dk.kemacanan rt2 rw3 pandanlor

65	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	48
66	5	4	2	5	2	4	4	4	4	4	2	40
67	2	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	44
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
69	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	48
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
72	4	2	2	4	2	2	1	4	4	4	1	30
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
75	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42
76	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	44
77	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
80	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	42
81	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	36
82	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	51
83	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45

3. Tabulasi Data Fasilitas (X2)

NO	FASILITAS (X2)									TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	39
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
7	4	5	4	4	5	3	5	4	4	38
8	4	4	4	2	4	4	4	4	2	32
9	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
10	4	4	4	4	5	4	4	3	3	35
11	3	2	4	4	5	4	4	4	3	33
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	3	4	4	4	5	5	5	5	3	38

15	4	2	5	4	5	5	4	5	4	38
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	2	4	4	4	4	4	2	2	30
23	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34
24	2	2	4	2	4	4	4	4	4	30
25	4	2	2	2	4	4	2	4	2	26
26	4	2	4	4	4	2	4	2	2	28
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40
36	2	4	4	4	4	2	4	2	4	30
37	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
38	2	4	4	4	5	4	4	2	2	31
39	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
41	4	2	4	2	4	2	2	4	2	26
42	4	2	4	4	5	5	4	2	2	32
43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
44	4	2	4	4	4	4	4	2	2	30
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42
49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
50	4	2	4	4	4	4	4	4	2	32
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39

53	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	2	2	4	4	2	4	2	2	2	24
56	2	2	5	4	5	4	5	4	4	35
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
58	4	4	5	4	5	4	4	2	2	34
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
61	2	2	2	2	4	2	2	2	2	20
62	4	4	5	4	5	4	5	5	4	40
63	4	2	2	2	4	4	2	2	2	24
64	2	2	4	4	5	4	4	4	2	31
65	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
66	4	4	4	2	5	5	4	2	2	32
67	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	2	2	4	4	4	4	4	4	1	29
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	2	2	4	4	5	5	2	2	2	28
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	4	4	4	2	4	4	4	2	2	30
81	4	4	2	4	5	4	4	4	4	35
82	5	4	2	4	4	4	4	2	4	33
83	2	4	4	4	4	5	2	2	2	29

72	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	40
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	5	4	5	2	2	5	5	4	4	4	40
81	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	36
82	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas X1

Correlations													
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTAL
X1 .1	Pearson Correlation	1	.381**	0,204	.468**	.222 [*]	.449**	.226 [*]	.515**	.223 [*]	.524**	.527**	.779**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,065	0,000	0,044	0,000	0,040	0,000	0,043	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1 .2	Pearson Correlation	.381**	1	0,198	0,181	.375**	.300**	.292**	.236 [*]	0,198	.322**	.360**	.640**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,073	0,102	0,000	0,006	0,007	0,031	0,073	0,003	0,001	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1 .3	Pearson Correlation	0,204	0,198	1	-0,009	.221 [*]	0,091	.309**	0,178	0,199	0,135	.333**	.504**
	Sig. (2-tailed)	0,065	0,073		0,932	0,045	0,414	0,004	0,108	0,071	0,225	0,002	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1 .4	Pearson Correlation	.468**	0,181	-0,009	1	-0,129	.244 [*]	.227 [*]	.440**	0,056	.345**	.237 [*]	.479**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,102	0,932		0,245	0,026	0,039	0,000	0,617	0,001	0,031	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1 .5	Pearson Correlation	.222 [*]	.375**	.221 [*]	-0,129	1	0,090	0,192	0,159	0,174	0,122	.296**	.435**
	Sig. (2-tailed)	0,044	0,000	0,045	0,245		0,417	0,082	0,151	0,115	0,273	0,007	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1 .6	Pearson Correlation	.449**	.300**	0,091	.244 [*]	-0,090	1	0,048	.324**	0,033	.322**	.407**	.488**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,006	0,414	0,026	0,417		0,663	0,003	0,769	0,003	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1 .7	Pearson Correlation	.226 [*]	.292**	.309**	.227 [*]	0,192	0,048	1	0,009	.360**	.305**	.266 [*]	.497**
	Sig. (2-tailed)	0,040	0,007	0,004	0,039	0,082	0,663		0,932	0,001	0,005	0,015	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1 .8	Pearson Correlation	.515**	.236 [*]	0,178	.440**	0,159	.324**	0,009	1	0,152	.475**	.387**	.576**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,031	0,108	0,000	0,151	0,003	0,932		0,170	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.9	Pearson Correlation	.223*	0,198	0,199	0,056	0,174	0,033	.360**	0,152	1	-0,167	0,143	.343**
	Sig. (2-tailed)	0,043	0,073	0,071	0,617	0,115	0,769	0,001	0,170		0,131	0,198	0,002
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.10	Pearson Correlation	.524**	.322**	0,135	.345**	0,122	.322**	.305**	.475**	0,167	1	.518**	.615**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,225	0,001	0,273	0,003	0,005	0,000	0,131		0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X1.11	Pearson Correlation	.527**	.360**	.333**	.237*	.296**	.407**	.266*	.387**	0,143	.518**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,002	0,031	0,007	0,000	0,015	0,000	0,198	0,000		0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
TOTAL	Pearson Correlation	.779**	.640**	.504**	.479**	.435**	.488**	.497**	.576**	.343**	.615**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).													



2. Hasil Uji Validitas X2

Correlations											
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.325**	.473**	.339**	.370**	.437**	0,192	.500**	.627**	.822**
	Sig. (2-tailed)		0,003	0,000	0,002	0,001	0,000	0,082	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.2	Pearson Correlation	.325**	1	0,014	.226*	.360**	.221*	.276*	0,138	.502**	.613**
	Sig. (2-tailed)	0,003		0,897	0,040	0,001	0,045	0,012	0,214	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.3	Pearson Correlation	.473**	0,014	1	0,168	.351**	0,101	0,170	.333**	.310**	.556**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,897		0,129	0,001	0,363	0,124	0,002	0,004	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.4	Pearson Correlation	.339**	.226*	0,168	1	-	0,051	.312**	0,070	0,125	.228*
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,040	0,129		0,648	0,004	0,531	0,261	0,038	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.5	Pearson Correlation	.370**	.360**	.351**	0,051	1	-	0,102	.343**	0,209	.395**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,001	0,001	0,648		0,358	0,001	0,057	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.6	Pearson Correlation	.437**	.221*	0,101	.312**	-	1	-	.280*	.245*	.426**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,045	0,363	0,004	0,358		0,203	0,010	0,026	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.7	Pearson Correlation	0,192	.276*	0,170	0,070	.343**	-	1	0,066	.260*	.443**
	Sig. (2-tailed)	0,082	0,012	0,124	0,531	0,001	0,203		0,553	0,018	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.8	Pearson Correlation	.500**	0,138	.333**	0,125	0,209	.280*	0,066	1	.324**	.546**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,214	0,002	0,261	0,057	0,010	0,553		0,003	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
X2.9	Pearson Correlation	.627**	.502**	.310**	.228*	.395**	.245*	.260*	.324**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,004	0,038	0,000	0,026	0,018	0,003		0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
TOTAL	Pearson Correlation	.822**	.613**	.556**	.448**	.563**	.426**	.443**	.546**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



3. Hasil Uji Validitas Y

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.463**	.589**	.476**	.474**	.607**	.378**	.548**	.542**	.543**	.785**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y2	Pearson Correlation	.463**	1	.308**	.592**	.606**	.304**	.685**	.293**	.590**	.591**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,005	0,000	0,000	0,005	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y3	Pearson Correlation	.589**	.308**	1	.256*	.504**	.664**	.394**	.582**	.481**	.430**	.736**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,005		0,020	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y4	Pearson Correlation	.476**	.592**	.256*	1	.284**	.503**	.517**	.413**	.458**	.512**	.678**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,020		0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y5	Pearson Correlation	.474**	.606**	.504**	.284**	1	.259*	.649**	.298**	.674**	.468**	.734**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,009		0,018	0,000	0,006	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y6	Pearson Correlation	.607**	.304**	.664**	.503**	.259*	1	0,187	.600**	.408**	.445**	.688**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,005	0,000	0,000	0,018		0,090	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y7	Pearson Correlation	.378**	.685**	.394**	.517**	.649**	0,187	1	0,161	.604**	.532**	.710**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,090		0,146	0,000	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y8	Pearson Correlation	.548**	.293**	.582**	.413**	.298**	.600**	0,161	1	0,205	.491**	.632**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,007	0,000	0,000	0,006	0,000	0,146		0,063	0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y9	Pearson Correlation	.542**	.590**	.481**	.458**	.674**	.408**	.604**	0,205	1	.421**	.751**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,063		0,000	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Y10	Pearson Correlation	.543**	.591**	.430**	.512**	.468**	.445**	.532**	.491**	.421**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
TOTAL_	Pearson Correlation	.785**	.750**	.736**	.678**	.734**	.688**	.710**	.632**	.751**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



4. Hasil Uji Reliabilitas X1

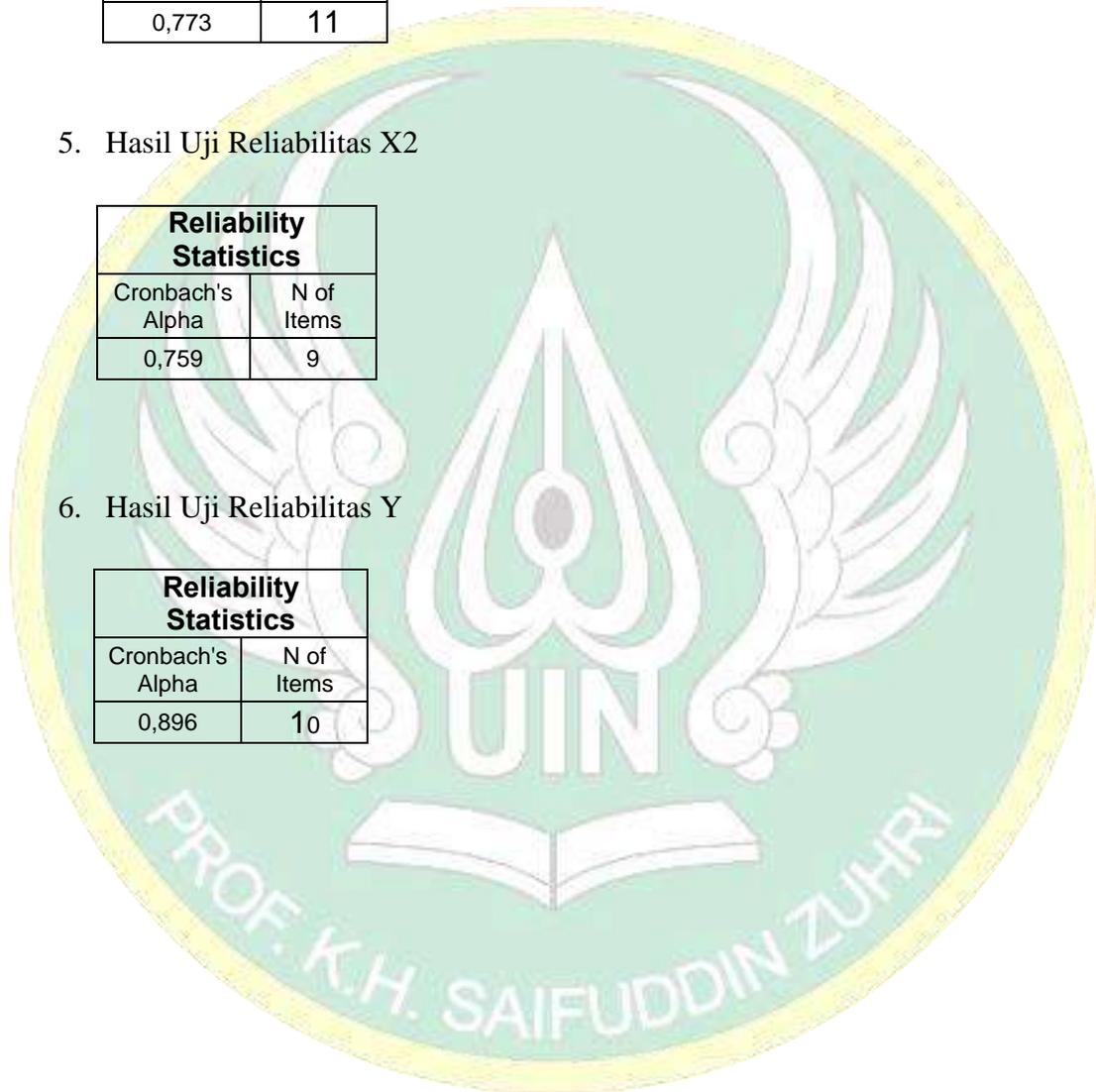
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,773	11

5. Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,759	9

6. Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,896	10



Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	241.613.835
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.047
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.658	3.277		-.506	.614		
	KUALITAS PELAYANAN	.540	.099	.486	5.444	.000	.469	2.134
	FASILITAS	.489	.105	.414	4.644	.000	.469	2.134

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.151	1.859		1.694	.094
	KUALITAS PELAYANAN	.039	.056	.112	.697	.488
	FASILITAS	-.081	.060	-.219	1.356	.179

a. Dependent Variable: Abs_RES

Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Hipotesis

1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.658	3.277		-.506	.614
	KUALITAS PELAYANAN	.540	.099	.486	5.444	.000
	FASILITAS	.489	.105	.414	4.644	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH

2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.658	3.277		-.506	.614		
	KUALITAS PELAYANAN	.540	.099	.486	5.444	.000	.469	2.134
	FASILITAS	.489	.105	.414	4.644	.000	.469	2.134

a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH

3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.124.728	2	562.364	93.983	.000 ^b
	Residual	478.693	80	5.984		
	Total	1.603.422	82			
a. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH						
b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN						

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

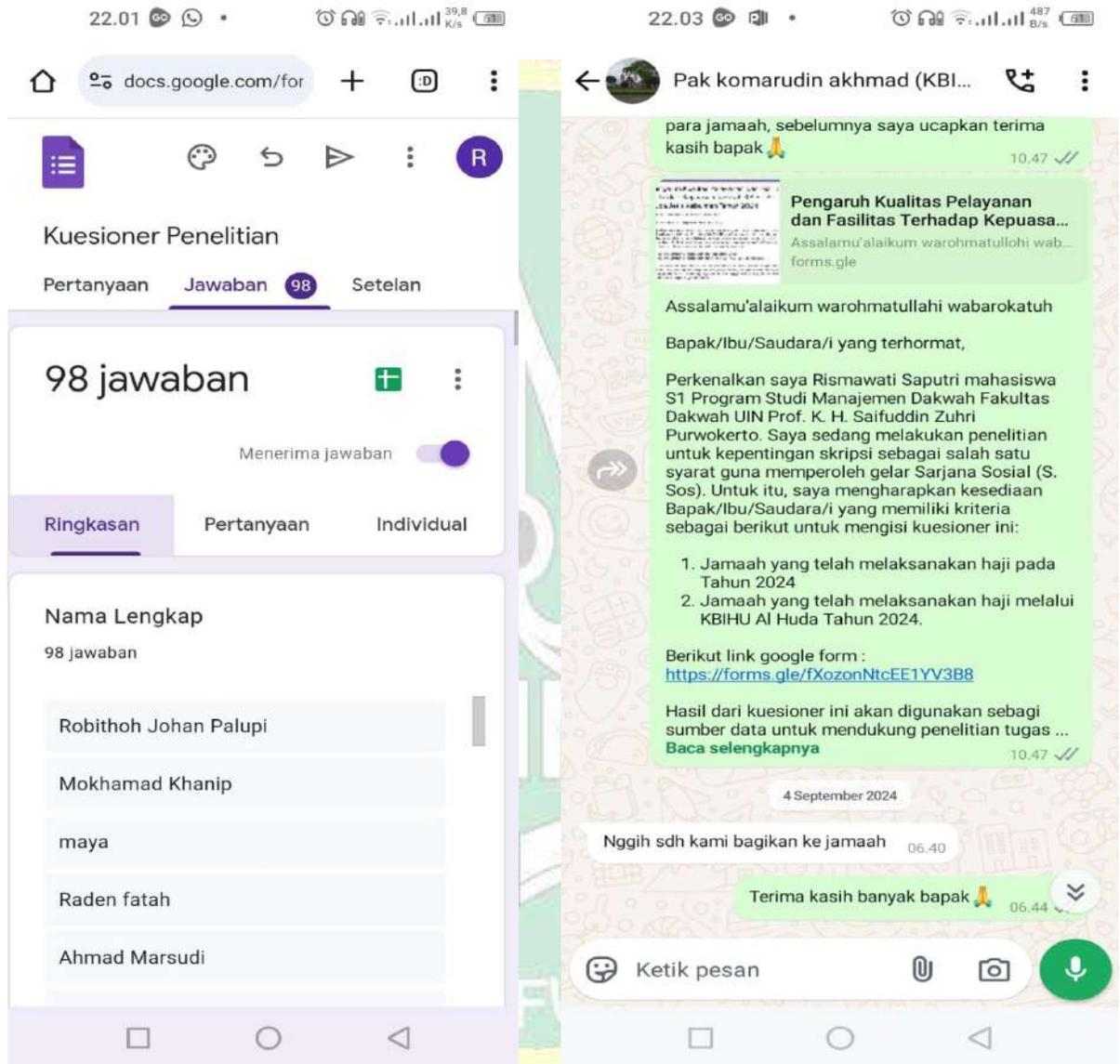
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.701	.694	2.446
a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN JAMAAH				

5. Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	83	26,00	55,00	46,06	5,956
FASILITAS	83	20,00	45,00	35,94	5,402
KEPUASAN JAMAAH	83	19,00	50,00	40,72	6,957
Valid N (listwise)	83				

Lampiran 6 Bukti Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi Penelitian

1. Bukti Penyebaran Kuesioner



05.25 1.3 K/s

WhatsApp

- Res 55 - Ibu Surati** ✓ 07/10/24
Aamiin 🙏
- 311 Ibu Siti Mutamimah** ✓ 07/10/24
Aamiin
- 319** ✗ 07/10/24
✓ Nggih bapak/ibu pangapunten nggih 🙏
- 89** ✓ 07/10/24
✓ Alhamdulillah.. Terima kasih atas konfi...
- 105 Ibu Siti Fatonah** ✓ 07/10/24
Aamiin.. 🙏🙏🙏 sama2 mba
- Mubasir-Res 16** ✓ 07/10/24
✓ Alhamdulillah.. Terima kasih banyak bap...
- 101** ✗ 06/10/24
Sami2 Mbak 🙏🙏
- 224 Sri suwarti** ✓ 07/10/24
✓ Aamiin ibu.. 🙏🙏

05.26 158 B/s

WhatsApp

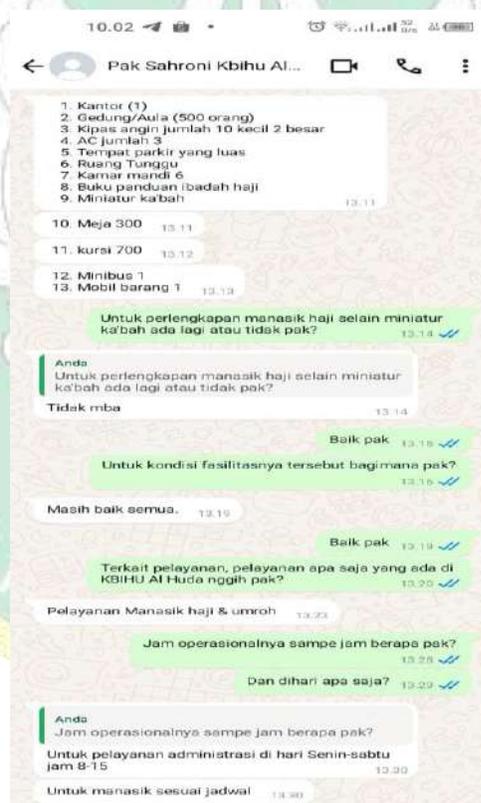
- 321 Ibu iva susilowati prembun** ✓ 06/10/24
Aamiin
- 163 Pak Muh Solihin** ✓ 06/10/24
Aamiin..
- 234 A.n Bu Siti Markhamah** ✓ 04/10/24
Geh mba sama2 🙏🙏
- 246 Ibu Marsini** ✓ 04/10/24
Nggih sami"
- 324 Ibu Sodilah** ✓ 03/10/24
Nggih sami,, 🙏
- 317 ibu mustriyah** ✓ 03/10/24
nggih sami sami
- 266** ✓ **Pak Muhibun** 01/10/24
Nggih sama2 mba
- 267** ✓ **Aamiin**



3. Dokumentasi Penelitian



Wawancara bersama Bpk. Akhmad Komarudin (Sekretaris KBIHU Al Huda) di Kantor KBIHU Al Huda.



Wawancara online bersama Bapak Sahroni (Anggota KBIHU Al Huda)

Lampiran 7 Surat Observasi Pendahuluan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani. No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsoi.ac.id

Nomor : 2127/U.n.19/FD.WD.1/PP05 3/08/2024 Purwokerto, 02 Agustus 2024
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Observasi Pendahuluan

Kepada Yth.
Pimpinan KBIHU Al Huda Jetis Kabupaten Kebumen

di - Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan data awal Penelitian Mahasiswa, maka kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin Observasi Pendahuluan kepada mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama : RISMAWATI SAPUTRI
NIM : 2017103035
Semester : 8
Prodi : Manajemen Dakwah
Alamat : Gesikan, RT 04/RW 03, Depokrejo, Kebumen

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut

Obyek : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024
Tempat / Lokasi : KBIHU Al Huda Jetis Kabupaten Kebumen

Kemudian atas ijin dan perkenan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si
NIP. 197911152008011018

Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH
Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 633553
www.uinsatyu.ac.id

SURAT KETERANGAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

NOMOR : 898.a/UN.19/FD.J.MKI/PP.05.2/08/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam menerangkan bahwa Proposal Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut dalam daftar di bawah ini benar - benar telah diujikan pada Tanggal 22 Agustus 2024

NO	NAMA	NIM	PRODI	JUDUL SKRIPSI
1	Rismawati Saputri	2017103035	MD	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024

Purwokerto, 23 Agustus 2024
Ketua Jurusan
Manajemen dan Komunikasi Islam



Uus Uswatusholihah, M.A
NIP. 197703042003122001

Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Seminar Komprehensif



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553 www.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 909/Un.19/FD.J.BKI/PP.07.3/4/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi menerangkan bahwa, mahasiswa tersebut di bawah benar – benar telah melaksanakan ujian Komprehensif pada tanggal 1 dan 2 April 2024 dan dinyatakan **LULUS**

No	Nama	Nim	Nilai	No	Nama	Nim	Nilai
1	Shinta Dwiannur	2017103029	A-	16	Mualimatuzzahra	2017103064	B+
2	Lilies Fatimah	1817103023	A	17	Bagas Setiawan	1917103028	A-
3	Putri Nur Fauziah	2017103002	A-	18	Muhammad Alif Reihan Ubaidilah	2017103015	A-
4	Yafi Alfarik	2017103069	A	19	Rio Fauzan Ikhlas Purnomo	2017103023	A
5	Nur Khafidatun Nisa	2017103019	A	20	Istiqomah Nurul Laeli	2017103014	A-
6	Gusti Nanda Pangestu	2017103047	A	21	Adilla Yudik Alfath	2017103057	A
7	Anissa Lais Ungung Nova Islami	2017103083	A-	22	Khayatul Mufidzah	2017103073	A-
8	Raihan Mahfuzh	2017103078	B+	23	Isfi Syifaun Najah	2017103081	A
9	Nevi Andini Ayu Pramesti	2017103092	B+	24	Padilah Silvana Karomah	2017103038	A
10	Elfina Aulia Nurrahma	2017103085	B+	25	Ridwan Nur Rohim	2017103041	A
11	Salis Khusnul Khotimah	2017103065	B+	26	Oktafiatun Fingki Asih	2017103005	A
12	Subhan Yusuf Abdillah	2017103049	B+	27	Sagita Eka Sari	2017103028	A
13	Gufron Ubaidillah	2017103048	A-	28	Rismawati Saputri	2017103035	A
14	Uli Ngismah	2017103007	A-	29	Agis Kafiyatul Azqia	2017103033	A
15	Firda Nur Aini	2017103006	B+	30	Nur Laelatan Nisa	2017103010	A

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, April 2024
Ketua Jurusan,

Gus Uswatusolihah, MA

Lampiran 10 Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab

	MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia www.uinsaizu.ac.id www.bahasa.uinsaizu.ac.id +62 (281) 635624	وزارة الشؤون الدينية الجمهورية اندونيسيا جامعة الاستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الاسلامية الحكومية بوروكرتو الوحدة لتنمية اللغة No B-3202/Un.19/K.Bhs/PP.009/5/2024
CERTIFICATE الشهادة		
This is to certify that		منحت إلى
Name :	Rismawati Saputri	الاسم
Place and Date of Birth :	Kebumen, 11 Juli 2002	محل وتاريخ الميلاد
Has taken	IQIA	وقد شاركت/ت الاختبار
with Computer Based Test,		على أساس الكمبيوتر
organized by Language Development Unit on:	08 Mei 2024	التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ
with obtained result as follows :		مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي:
Listening Comprehension: 48	Structure and Written Expression: 61	Reading Comprehension: 51
فهم المسموع	فهم التعبيرات والتراكيب	فهم المقروء
Obtained Score :	536	المجموع الكلي
The test was held in UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto. تم إجراء الاختبار بجامعة الأستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروكرتو.		
		Purwokerto, 08 Mei 2024 The Head of Language Development Unit, رئيسة الوحدة لتنمية اللغة
<small>EPTUS English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI</small>	<small>IQIA Institusi di-Qadim 'al al-Lughah al-'Arabiyyah</small>	Muflihah, S.S., M.Pd. NIP.19720923 200003 2 001



Lampiran 11 Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris

 **MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA**
STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT
Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia | www.uinsaizu.ac.id | www.bahasa.uinsaizu.ac.id | +62 (281) 635624

وزارة الشؤون الدينية لجمهورية إندونيسيا
جامعة الأستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبرتو
الوحدة لتنمية اللغة

CERTIFICATE
الشهادة
NoB-3201/Un.19/K.Bhs/PP.009/S/2024

This is to certify that
Name : **Rismawati Saputri**
Place and Date of Birth : **Kebumen, 11 Juli 2002**
Has taken : **EPTUS**
with Computer Based Test,
organized by Language Development Unit on : **08 Mei 2024**
with obtained result as follows :

منحت إلى
الاسم
محل وتاريخ الميلاد
وقد شاركت الاختبار
على أساس الكمبيوتر
التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ
مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي:

Listening Comprehension: 51 فهم المسموع
Structure and Written Expression: 56 فهم العبارات والتركيب
Reading Comprehension: 61 فهم المقروء
المجموع الكلي: 560

Obtained Score : 560

The test was held in UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto. تم إجراء الاختبار بجامعة الأستاذ كياي الحاج سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروبرتو.

Purwokerto, 08 Mei 2024
The Head of Language Development Unit,
رئيسة الوحدة لتنمية اللغة

Muflihah, S.S., M.Pd.
NIP.19720923 200003 2 001

EPTUS
English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

IKLA
AmBibitil al-Qur'ān 'alī al-Lughah al-'Arabiyah



Lampiran 12 Sertifikat KKN



 |  

Sertifikat

Nomor Sertifikat : 0538/K.LPPM/KKN.53/03/2024

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **RISMAWATI SAPUTRI**
NIM : **2017103035**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-53 Tahun 2024,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **91 (A)**.



Certificate Validation

Lampiran 13 Sertifikat PPL



SERTIFIKAT
Nomor : B.865/Un.19/Pan.PPL.FD/PP05.3/03/2023
Rismawati Saputri
NIM. 2017103035

sebagai tanda yang bersangkutan mengikuti Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)
Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Tahun Akademik 2022/2023 mulai tanggal 03 Januari - 10 Februari 2023 di
Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Banjarnegara dengan nilai A dan dinyatakan LULUS

Purwokerto, 16 Maret 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah,

Prof. Dr. H. Abdul Basit, M. Ag.
NIP. 19691219 199803 1 001

Ketua Panitia,

Achmad Djunaidi, M. Si.
NIP. 19700220 199803 1 002



Lampiran 14 Sertifikat BTA-PPI



IAIN PURWOKERTO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.iainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/19910/27/2021

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : RISMAWATI SAPUTRI
NIM : 2017103035

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	86
# Tartil	:	75
# Imla'	:	70
# Praktek	:	75
# Nilai Tahfidz	:	75



Purwokerto, 27 Jul 2021



ValidationCode

Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama : Rismawati Saputri
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Kebumen, 11 Juli 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status Pernikahan : Belum Menikah
6. Warga Negara : Indonesia
7. Alamat : Gesikan, RT 04/RW 03, Depokrejo, Kebumen, Jawa Tengah
8. Email : rismawatisaputri0@gmail.com
9. No. HP : 087819115869

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : SDN 2 Depokrejo
2. SMP/MTS : MTs Negeri Kebumen 2
3. SMA/MA/SMK : MA-PK Ma'arif 01 Kebumen
4. Perguruan Tinggi : UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. SEMA UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Pengurus IMAKERTO (Ikatan Mahasiswa Kebumen-Purwokerto)
3. UKM Olahraga

Purwokerto, 8 Desember 2024

Rismawati Saputri