

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH HAJI KBIH DARUSSALAM***

Nawal Ika Susanti¹, Nurul Inayah², Nonik Hidayah³

¹IAI Darussalam Banyuwangi, ²IAI Darussalam Banyuwangi,

³IAI Darussalam Banyuwangi

¹nawalika@iaida.ac.id, ²ninailzam2015@gmail.com,

³nonikhidayah@gmail.com

Abstract : This study aims to determine: (1) Is there an influence on the quality of services and facilities on the satisfaction of pilgrims to KBIH Darussalam in Banyuwangi Regency? (2) How much influence between the quality of services and facilities on the satisfaction of pilgrims to KBIH Darussalam in Banyuwangi Regency ?. In this study using quantitative descriptive methods with product moment techniques. The population of this study was the KBIH Darussalam pilgrims who amounted to 37. The analysis technique used in this study uses multiple linear regression analysis with the formula: $Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$ with the result $Y = 10.426 + 0.461X_1 + 0.324X_2$. The results showed the magnitude of the influence of 42.3% was influenced by other variables. $F_{count} 12.457 > F_{table} 12.274$ is said to be significant, it can be concluded that there is a positive and significant effect simultaneously and partially between service quality (X_1) and facilities (X_2) on the satisfaction of pilgrims (Y) is 0.423. This value has a meaning, the quality of services and facilities can influence the satisfaction of KBIH Darussalam pilgrims.

Keywords: Service Quality, Facilities and Satisfaction of Congregation

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Darussalam di Kabupaten Banyuwangi? (2) Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Darussalam di Kabupaten Banyuwangi?. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik product moment. Populasi penelitian ini adalah jamaah haji KBIH Darussalam yang berjumlah 37. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus : $Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$ dengan hasil $Y = 10,426 + 0,461X_1 + 0,324X_2$. Hasil Penelitian menunjukkan besarnya tingkat pengaruh 42,3% dipengaruhi dari variabel-variabel lain. $F_{hitung} 12,457 > F_{tabel} 12,247$ maka dikatakan signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial antara kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan jamaah haji (Y) adalah

sebesar 0,423. Nilai ini mempunyai arti, kualitas pelayanan dan fasilitas mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Darussalam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Jamaah

Pendahuluan

Ibadah haji merupakan sebuah ritual keagamaan yang selalu dilaksanakan sekali dalam satu tahun. Salah satu ibadah yang paling banyak memerlukan persiapan secara fisik maupun mental serta membutuhkan waktu yang cukup lama. Ibadah warisan Nabi Ibrahim tersebut bersangkutan dengan banyak hal meliputi pengetahuan, waktu, biaya, fisik, kesehatan (jasmani dan rohani), keamanan, transportasi dan lainnya. Sebagaimana diketahui bahwa ibadah haji ialah ibadah tahunan yang dikhususkan bagi mereka yang menjalankannya. Kepastian syarat menjalankan ibadah haji tercantum dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran (3) : 97 sebagai berikut :

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ



Artinya: “*Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji merupakan kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengkhianati (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam*” (Kemenag RI, 2012 : 62)

Bukan hanya itu, ibadah haji juga merupakan ibadah yang sangat istimewa, karena Allah SWT telah menjanjikan bahwasannya pahala bagi haji mabrur yakni surga. Selain itu, telah ditetapkan dalam agama Islam untuk kesempurnaan rukun Islam yang terakhir adalah dengan melaksanakan ibadah haji yang hanya wajib dilaksanakan sekali seumur hidup.

Haji merupakan ibadah yang sangat sulit karena membutuhkan persyaratan yang lumayan banyak. Oleh karena itu kiranya tidak berlebihan bila Ali Shariati (Syi'ah Iran) menyebut ibadah ini sebagai pemberontakan melawan nasib malang yang disebabkan oleh kekuatan-kekuatan jahat. Dengan menyempurnakan ibadah haji engkau dapat memutuskan jerat-jerat yang menjaring dirimu. Aksi yang revolusioner ini akan menunjukkan kepadamu cakrawala terang terang benderang dan jalan yang terhampar menuju keabadian atau menuju Allah yang Maha Besar Boleh

karena kesempurnaan muslim dalam rukun Islam tersebut, tidak sedikit penduduk muslim di Indonesia yang mempunyai antusias cukup tinggi dalam melaksanakan ibadah haji.

Pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah haji di Indonesia saat ini telah mengalami masa tunggu keberangkatan haji sampai dengan 10 tahun lebih. Hal tersebut dikarenakan, keinginan masyarakat Islam di Indonesia bisa dikatakan cukup tinggi dalam penyempurnaan rukun Islam.

Antusiasme masyarakat yang tinggi dalam melaksanakan ibadah haji, menjadikan kebutuhan akan pelayanan bimbingan haji meningkat bagi biro atau kelompok-kelompok yang membimbing masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji. Kelompok ini juga sudah begitu banyak sehingga menjadi sebuah lembaga usaha yang bergerak di bidang jasa, sehingga kemudian saling berkompetisi dalam pelayanan. Biro perjalanan yang melayani pelaku ibadah haji dan umroh ini biasa disebut Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Adapun data perkembangan peserta jamaah haji dalam 5 tahun terakhir ini:

Table 1. Perkembangan Jumlah Peserta Jamaah Haji

No	Tahun	Jumlah Jamaah Yang Berangkat (Orang)
1	2015	199
2	2016	142
3	2017	158
4	2018	106
5	2019	139

Sumber: Data jamaah KBIH Darussalam, 2021

Pada tahun 2015 jumlah jamaah berjumlah 199 orang, pada tahun 2016 jumlah jamaah berkurang 57 menjadi 142 orang, pada tahun 2017 jumlah jamaah bertambah 16 menjadi 158 orang, kemudian pada tahun 2018 jumlah jamaah berkurang 58 menjadi 10 orang dan pada tahun 2019 jumlah jamaah bertambah 39 menjadi 139 orang. Sedangkan tahun 2020 tidak ada pemberangkatan haji dikarenakan pandemi Covid 19 yang melanda dunia.

Dalam 5 (lima) tahun terakhir ini, perkembangan jumlah peserta jamaah haji setiap tahunnya mengalami naik, akan tetapi pada tahun 2019 KBIH Darussalam mengalami peningkatan kembali walaupun peningkatannya tidak secara drastis. Diharapkan dengan mengetahui tingkat kepuasan pada calon jamaah haji, KBIH Darussalam semakin bisa meningkatkan kualitas pelayanannya dan fasilitas yang diberikan jamaah calon haji secara efektif dan efisien sesuai harapan untuk kepuasan terhadap jamaah calon haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIH Darussalam di Kabupaten Banyuwangi serta seberapa besar pengaruh tersebut.

Kajian Pustaka

1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Haji menurut bahasa, ialah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan. Oleh karena itu para muslimin mengunjungi Baitullah secara berulang kali pada tiap tahun dinamakan haji, atau nusk (ibadah) (Teungku, 2005: 2). Menurut pengertian etimologi haji atau hajju dalam bahasa arab berarti menyengaja, ziarah. Kata Hajja Al-Ka'bata artinya "menyengaja, ziarah ke Ka'bah". Haji menurut bahasa ialah menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada suatu yang dibesarkan. Dari pengertian tersebut bahwa haji menurut bahasa adalah mengunjungi atau ziarah ke suatu tempat yang dipandang mulia dan diagungkan. Demikian pula orang-orang Islam menziarahi Baitullah, karena Baitullah merupakan suatu tempat yang diagungkan (Shiddieqy, 1983: 17).

Sedangkan haji dalam pengertian terminologi menurut Al-Bahi Al-Khuli mendefinisikan haji adalah menuju Ka'bah Baitullah Al-Haram untuk melakukan apa yang diwajibkan dalam ibadah haji. (Ishak, 1999:44-45). Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi dakwah yang bertugas untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia.

KBIH merupakan lembaga atau yayasan sosial islam dan pemerintah bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang (Aziz, 2007: 17).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah lembaga sosial keagamaan Islam yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji (Depag RI, 2006: 90). Tugasnya melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara ibadah haji. Fungsinya sebagai mitra Pemerintah, KBIH berkewajiban :

- a. Memberikan bimbingan kepada jamaah haji.
- b. Mentaati peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah haji.
- c. Mengkoordinasikan dan membantu kelancaran penyelenggaraan ibadah haji dengan petugas terkait.

- d. Menandatangani surat perjanjian dengan jamaah haji yang berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak.
- e. Menyampaikan daftar jamaah haji yang dibimbing kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat.
- f. Melaporkan kegiatan bimbingan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat.
- g. Menonjolkan identitas nasional dan bukan identitas kelompok (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012: 2)

2. Kualitas Pelayanan (*Service quality*)

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2007) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan ialah penilaian keseluruhan atas keunggulan suatu pelayanan.

b. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan. Memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya juga memberikan yang berkualitas dan layak untuk diberikan, dan jangan memberikan yang buruk dan tidak layak atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.

Maka dari itu, variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian diusahakan menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut. Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL menurut Parasuraman et. al., (1984), terdapat lima indikator SERVQUAL sebagai berikut :

- 1) Kehandalan (*reliability*) : Setiap pelayanan memerlukan kehandalan yakni kemampuan perusahaan untuk memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*): Setiap pelayanan memerlukan kehandalan yakni kemampuan perusahaan untuk memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*): Jaminan yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan kepada perusahaan.

- 4) Empati (*empathy*): dalam kualitas pelayanan *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*) : yaitu suatu bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang terlihat yang digunakan oleh pegawai untuk membantu pelanggan dalam mencapai tingkat kepuasan atas suatu pelayanan yang digunakannya (Parasuraman dalam Annas dan Nawal, 2021)

3. Fasilitas

Menurut Zakiah Daradjat, fasilitas yaitu segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan melancarkan pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan Suryo Subroto, fasilitas ialah segala sesuatu yang bisa memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha yang berupa benda-benda ataupun uang. Suhaisimi Arikonto mengemukakan pendapat, yakni fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha.

Menurut Tjiptono (2001:46-48) ada enam indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa yaitu:

- 1) Pertimbangan atau perencanaan parsial
- 2) Perancang ruang
- 3) Perlengkapan atau perabotan
- 4) Tata cahaya
- 5) Warna

4. Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*”(artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat).Kepuasan dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005:195). Menurut Oliver sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2005:1997) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama – sama dengan emosi konsumsi lainnya. Sedangkan menurut Cadotte, kepuasan digambarkan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Disamping itu, terciptanya kepuasan pelanggan akan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

- 1) Hubungan antara instansi dan jamaah menjadi harmonis
- 2) Dapat menciptakan loyalitas jamaah
- 3) Membentuk suatu perepsi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi instansi.

Menurut Tjiptono (2004:62) indikator kepuasan konsumen ada enam, yaitu:

- 1) Penyediaan layanan yang baik.
- 2) Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mengirakan hal yang harus dilakukan dengan cepat.
- 4) Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan jamaah.

5. Kerangka Konseptual

Menurut Notoatmodjo (2010) kerangka konsep adalah formulasi atau simplikasi dari kerangka teori atau teori-teori yang mendukung penelitian tersebut. Berdasarkan judul penelitian, maka secara sistematis dapat digambarkan kerangka konseptual pada Gambar 1.

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{01} : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Darussalam

H_{a1} : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Darussalam

H_{02} : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Darussalam

H_{a2} : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Darussalam

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini juga termasuk dalam jenis penelitian empiris., yaitu penelitian terhadap fakta empiris yang diperoleh berdasarkan observasi atau pengamatan. Serta pendekatan kuantitatif dengan metode statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Hamunangan dkk, 2016:4).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Populasi yang menjadi objek penelitian yaitu jamaah haji pada KBIH Darussalam Blokgagung pada Tahun 2018 dan 2019 yang berjumlah 245. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel penelitian adalah 37 jamaah haji. Pengambilan sampel menurut arikunto dapat menggunakan 10-15%. Maka peneliti menggunakan 15% dari populasi dan didapatkan ada 37 jamaah haji dengan menggunakan proposional random sampling didapatkan jamah haji pada tahun 2018 sebanyak 16 jamaah dan pada tahun 2019 sebanyak 21 jamaah haji.

Instrumen penelitian ini menggunakan metode angket sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Angket yang digunakan dalam penelitian ini sebelumnya sudah diuji terlebih dahulu untuk mengetahui angket tersebut valid dan reliabel.

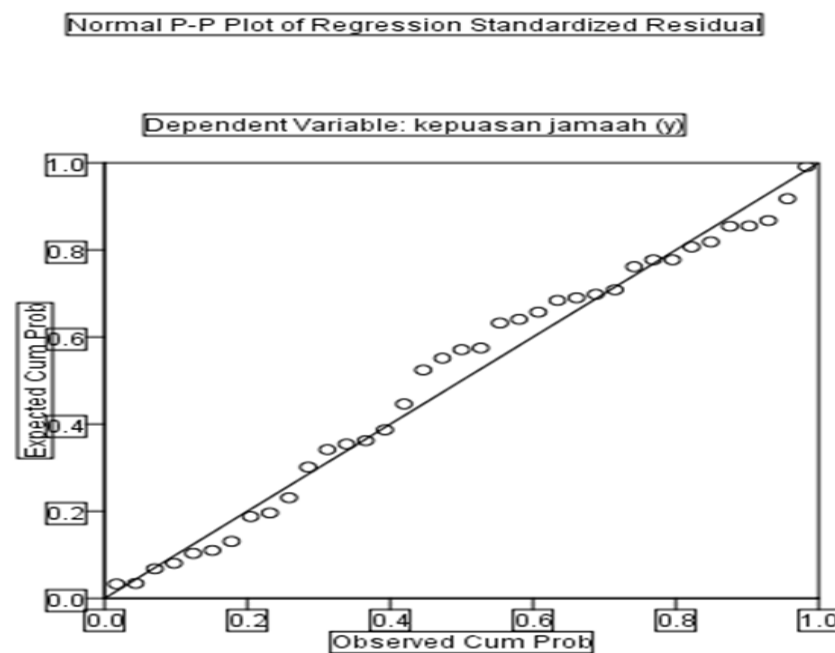
Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi kedua variabel terikat (X) dan variabel bebas (Y) ketiganya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa

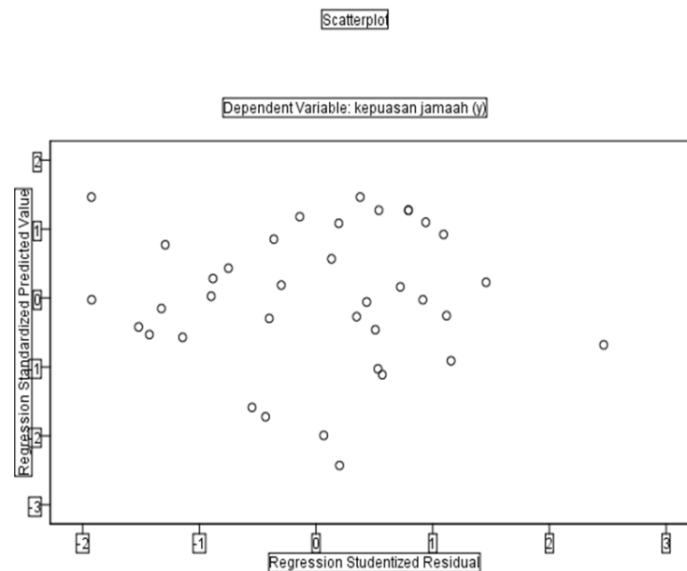
ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Hasil Uji Normalitas dapat dilihat pada Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat bahwa data penelitian mendekati garis normal maka dapat dikatakan bahwa data penelitian berdistribusi normal.



Gambar 2. Uji Normalitas

b) Uji Asumsi Klasik heterokedastisitas

Uji Asumsi Klasik heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 3. Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan bahwa grafik *scatterplot* yang ditampilkan untuk uji heterokedastisitas menampilkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Kepuasan Jamaah (Y).



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

c) Uji Analisis Regresi Berganda

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan) jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Darussalam Blokagung Tahun 2020. Untuk mencari analisis regresi linier berganda terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Regresi Linier Berganda

No	Variabel Bebas	Koefisien	Thitung	F tabel	Fhitung	Sig.
1	Kualitas Pelayanan	0,461	3,656			0,001
2	Fasilitas	0,324	2,840			0,008
3	Konstanta	10,426				
4	Uji Anova			2,882	12,457	
5	Adjusted R Square	0,389				
6	R	0,650				
7	R Square	0,423				

Sumber: Data Olahan Peneliti (2021)

Berdasarkan pada Tabel 4.14 dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 10,426 + 0,461X_1 + 0,324X_2 + e_i$$

Nilai konstanta sebesar 10,426 merupakan titik perpotong garis regresi dengan sumbu y terletak pada titik 10,426. Dimana nilai konstanta 10,426 tidak mempunyai arti ekonomis tetapi mempunyai arti matematis. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,461 dan fasilitas sebesar 0,324. Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif artinya pada saat

jumlah responden tentang kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka kepuasan jamaah akan mengalami kenaikan.

2. Pembahasan

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH Darussalam Di Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan analisis regresi berganda pada Tabel 2 maka di dapatkan:

4) Uji T (Uji Parsial)

i) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Darussalam

Variabel Kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,656 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.001, karena nilai t hitung $3,656 > T \text{ tabel } 2,032$. $0,001 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Kepuasan jamaah (Y) di KBIH Darussalam.

Tabel 3. Hasil Persentase Setiap Indikator Dari Setiap Variabel

No	Indikator	Persentase
1.	Wujud fisik	86%
2.	Daya tanggap	78%
3.	Kehandalan	90%
4.	Kesopanan karyawan	80%

Sumber: Data diolah, Peneliti 2021

Pada Tabel 3 dapat di simpulkan bahwa persentase terbesar ialah pada variabel ke tiga dari variabel x_1 kualitas pelayanan, yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Darussalam dengan persentase sebesar 90%. Persentase terendah ada pada indikator ke dua dari variabel X_1 kualitas pelayanan yaitu “daya tanggap” yang berarti variabel ke dua memiliki pengaruh yang cukup rendah dengan persentase sebesar 78%.

ii) Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Darussalam

Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,840 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.008, karena nilai t hitung $3.154 > t \text{ table } 2,302$ dan tingkat signifikansi t hitung $0.008 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat dikatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepuasan jamaah.

Tabel 4. Hasil Persentase Setiap Indikator Dari Setiap Variabel

No	Variabel	Persentase
1	Pertimbangan atau perencanaan parsial	67%
2	Perancang ruang	75%
3	Perlengkapan atau perabotan	73%
4	Tata Cahaya	80%
5	Warna	86%
6	Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis	73%

Sumber: Data diolah, Peneliti 2021

Pada Tabel 4 dapat di simpulkan bahwa persentase terbesar ialah pada variabel warna dari variabel fasilitas (x_2), yang menggambarkan bahwa warna memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Darussalam dengan persentase sebesar 86%. Pada Tabel 4 juga di gambarkan bahwa persentase terendah ada pada indikator pertama dari variabel fasilitas (x_2) yaitu “Pertimbangan atau perencanaan parsial” yang berarti variabel pertama memiliki pengaruh yang cukup rendah dengan presentase sebesar 67%.

5) Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan analisis regresi berganda guna untuk mengetahui adanya pengaruh secara bersamaan (simultan), hasil angket/kuisisioner dari seluruh responden sebanyak 37 jamaah di KBIH Darussalam Blokagung Banyuwangi dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa hasil uji F, F_{hitung} adalah 12,457 dan F_{tabel} nya adalah 3,251 itu berarti, nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} $12,457 > T_{tabel}$ 3,251.

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan jamaah (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dan fasilitas yang digunakan oleh KBIH Darussalam memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan jamaah haji sehingga anggota jamaah haji KBIH Darussalam masih konsisten dari tahun ke tahun. Meskipun ada perubahan namun perubahan itu tidak terlalu jauh.

b) Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada KBIH Darussalam Di Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil korelasi r sebesar 0,650 dan koefisien determinasinya = 0,423, yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi tingkat

kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Darussalam Blokagung Banyuwangi Tahun 2015-2019 sebesar 42,3% dengan indikator kepuasan yang mempengaruhi yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dan variabel fasilitas dengan indikator pertimbangan atau perencanaan parsial, perancang ruang, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya, warna dan pesan pesan yang disampaikan secara grafis. Sedangkan sisanya sebesar 57,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Hal ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu pengurus KBIH Darussalam yakni bapak Arif Yahya, beliau mengemukakan bahwa jumlah jamaah haji yang mendaftar haji setiap tahunnya selalu meningkat. Bahkan di kabupaten Banyuwangi kuota haji mencapai 22 tahun. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah masyarakat yang sangat ingin melaksanakan ibadah haji di Baitullah.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian adalah:

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap variabel kepuasan jamaah haji (Y) menggunakan jasa KBIH Darussalam Kabupaten Banyuwangi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh KBIH Darussalam Kabupaten Banyuwangi sangat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji. Semakin baik kualitas pelayanan yang digunakan maka akan semakin banyak pula calon jamaah haji yang berminat untuk menjadi jamaah haji KBIH Darussalam Kabupaten Banyuwangi.
2. Kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan jamaah haji KBIH Darussalam sebesar 42,3%. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan dan perkembangan jumlah calon jamaah haji yang banyak walaupun lama daftar tunggu yang mencapai 22 tahun tidak menghalangi masyarakat muslim untuk tetap bertekad dan mendaftarkan diri untuk bisa menunaikan ibadah haji.

References

- Annas, Muhammad dan Susanti, Nawal Ika. 2021. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Capem Sempu. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*. Vol 1 No.2 Juli 2021.
- Aquinas Wahyu Adi Putranto, Thomas. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*. Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono 2012, *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Moch. 2014, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya." *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3.
- Irawan, Handi. 2002..10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta. Indeks
- Parasuraman, *et al.* 1993. The Nature and Determinants of Customer Expektations of Service. *Journal of Academy of Markeing Science*.21. pp. 1–12.
- Parasuraman. 1988. Servqual A. Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.64. pp.12–40
- Rachman, Fatchur. 2014, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya." *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3, No. 11.
- Rajawali, S. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas*
- Rantunuwu, Gerardo. Johanes. dan Sem Oroh. dan Rita Taroreh. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Ekonomi. Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol.2 No.3 September 2014. Hal 1803-1813. Diakses tanggal 6 April 2016.
- Renowati, Nova, E.A. Troena, M. Rahayu, M. Ismail. 2008
- Rinala, Nyoman dan Kawan-Kawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali”. *Skripsi*. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja. Program Studi Administrasi Pendidikan. 2017.

Sartika, Sjendry 2016, *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado*, Dari Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado.

Sugiyono 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Titissari, Ayu. T:2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Yunus, Budiyanto 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Narita Hotel Surabaya*, Dari Fakultas STIESIA Surabaya.