

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBEKALAN MANASIK TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMROH (Studi Kasus Pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu)

Muhammad Reza Syah Pahlevi¹, Romi Adetio Setiawan², Evan Stiawan³

pahlev07092003@gmail.com¹, romiadetio@mail.uinfasbengkulu.ac.id²,

evan@mail.uinfasbengkulu.ac.id³

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS Bengkulu)

*Corresponding Author: Muhammad Reza Syah Pahlevi¹

✉ pahlev07092003@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan pembekalan manasik dalam meningkatkan kepuasan jamaah umroh pada PT Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Teori yang digunakan meliputi kualitas pelayanan dengan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta teori kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 65 responden jamaah umroh yang telah mengikuti pembekalan manasik. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, uji F, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah ($R^2 = 0,558$; $t = 8,927$; $p < 0,05$). Koefisien korelasi sebesar 0,747 mengindikasikan hubungan yang kuat antara kedua variabel. Temuan ini mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembekalan manasik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan jamaah umroh. Penelitian merekomendasikan agar travel umroh melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan untuk mempertahankan kepuasan jamaah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pembekalan Manasik, Kepuasan Jama'ah Umroh, Travel Umroh, Kota Bengkulu.

ABSTRACT

This study was motivated by the importance of the quality of manasik guidance services in enhancing the satisfaction of Umrah pilgrims at PT Tour Travel Holiday Angkasa Wisata, Bengkulu City. The theoretical framework employed in this study includes service quality theory, consisting of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as customer satisfaction theory. The research adopted a quantitative approach using a survey method involving 65 Umrah pilgrims who had participated in the manasik guidance program. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, F-test, correlation coefficient analysis, and coefficient of determination analysis. The results indicate that the quality of manasik guidance services has a positive and significant effect on pilgrims' satisfaction ($R^2 = 0.558$; $t = 8.927$; $p < 0.05$). Furthermore, the correlation coefficient of 0.747 demonstrates a strong relationship between the two variables. These findings confirm that improving the quality of manasik guidance services contributes significantly to increasing Umrah pilgrims' satisfaction. Therefore, Umrah travel agencies are encouraged to continuously evaluate and improve their service quality to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Manasik Guidance, Umrah Pilgrim Satisfaction, Umrah Travel Agency, Bengkulu City.

PENDAHULUAN

Setiap Muslim yang mampu diharuskan untuk melaksanakan Haji dan Umrah sebagai bentuk ibadah. Kewajiban ini merupakan salah satu rukun Islam yang kelima. Seseorang hanya perlu menjalankan Umrah dan Haji sekali dalam hidupnya. Dengan kata lain, tanggung jawab individu dianggap terpenuhi setelah menyelesaikan pelaksanaan Haji pertama mereka. Sementara itu, pelaksanaan Haji kedua, ketiga, atau lebih tidak lagi dianggap sebagai kewajiban dalam konteks Rukun Islam yang kelima. Ini berarti bahwa tanggung jawab seseorang terpenuhi setelah mereka menyelesaikan Haji pertama mereka.¹

Konsumen sangat penting bagi bisnis kami; kami tidak dapat beroperasi secara efisien tanpa mereka. Oleh karena itu, kepuasan dan pelayanan pelanggan. diberikan disebut sebagai kepuasan dan ketidak puasan. Pelanggan yang senang dengan produk kami akan menggunakannya lagi, sehingga meningkatkan loyalitas mereka. Dengan mengenali dan memahami kebutuhan setiap pelanggan serta memenuhinya dengan layanan kami, kami memperhatikan kebutuhan mereka.

Tindakan praktik melayani disebut pelayanan. Ini mencakup penyediaan kebutuhan orang lain sebagai imbalan uang atau jasa. Kemudahan yang ditawarkan dalam kaitannya dengan jual beli produk atau jasa adalah definisi lain dari pelayanan Perusahaan kami ada karena pelanggan kami. Meningkatkan kepuasan pelanggan atau jemaat melalui layanan kami sangat penting karena dampaknya yang besar terhadap bisnis. Kemampuan kami untuk melayani dan memenuhi kebutuhan gereja kami menentukan apakah mereka puas atau tidak. Anggota jemaat akan menggunakan produk kami lagi di masa mendatang dan merekomendasikan orang lain ke bisnis kami jika mereka senang dengan layanan yang kami tawarkan Manusia terlibat dalam interaksi sosial dalam semua aktivitas mereka karena mereka adalah makhluk hidup. mereka pada dasarnya tidak puas dengan situasi yang mereka hadapi.²

Dengan menawarkan layanan terbaik, kita dapat menarik klien baru, menarik mereka yang belum mencoba barang dan jasa kita, dan mempertahankan klien kita saat ini. Layanan pelanggan yang prima membedakan produk kita dari para pesaing. Mengingat popularitas promosi dari memberikan layanan pelanggan yang prima dapat menjadi strategi pemasaran yang ampuh untuk mempromosikan barang kita. Komponen kunci dari pemasaran bisnis-ke-bisnis dan bisnis-ke-konsumen adalah promosi dari mulut ke mulut, yang dapat ditemukan di situs media sosial dan MySpace. Promosi dari dan jenis diskusi merupakan komponen penting dari jejaring sosial. Pelanggan didorong untuk menyebarkan informasi tentang barang dan jasa yang dibuat oleh suatu bisnis.³

Staf yang berkualitas, fasilitas serta infrastruktur yang memadai, variasi produk sesuai permintaan, tanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga akhir proses, kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat dan akurat, serta komunikasi yang efisien merupakan beberapa elemen krusial dalam pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.⁴

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan bimbingan haji beserta layanan administrasi, akomodasi, transportasi, perawatan kesehatan, keamanan dan berbagai kebutuhan lainnya bagi para

¹ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Exploring the Intricacies of Worship in Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2020), p. 227

² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 2020), Edisi ke-3, cetakan kedua, hal. 446.

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga. PT Gelora Aksara Pratama, 2021, hlm. 256.

⁴ Kasmir. (2020). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grafindo Persada. Cetakan keempat, halaman 165

jemaah haji maupun umrah. Berhubungan dengan itu, seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap ibadah umroh, jumlah biro perjalanan umroh juga semakin bertambah. Salah satu biro perjalanan yang melayani keberangkatan umroh adalah Tour Travel Holiday Angkasa Wisata yang berlokasi Kota Bengkulu, Padang Jati, Kec. Ratu Samban, Jl. Semeru No.14 Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah, biro travel ini bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal, termasuk dalam hal pembekalan kepada para jamaah sebelum keberangkatan. Pembekalan untuk jamaah umroh merupakan bagian penting dalam proses pelayanan, yang berhubungan erat dengan kesiapan mental, spiritual, dan petunjuk bagi para jamaah dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci. Persiapan yang komprehensif serta efektif dapat memperdalam pemahaman jamaah tentang prosedur pelaksanaan umroh serta memberikan rasa nyaman selama perjalanan mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pembekalan perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa biro perjalanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan jamaah.

Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai ketidaksesuaian antara harapan jamaah. Hal ini dapat berdampak pada jamaah yang menggunakan layanan biro perjalanan tersebut. Kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh yang disediakan oleh Tour Travel Holiday Angkasa Wisata di Kota Bengkulu. Dalam konteks ini, Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Bengkulu memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya, serta menjadi landasan untuk perbaikan guna meningkatkan mutu layanan bagi para jamaah. Dengan demikian, biro perjalanan dapat terus meningkatkan profesionalismenya dan memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran dan kekhusyukan ibadah umroh.

Sementara itu, pelanggan setia mampu mempertahankan tingkat kebahagiaan mereka, melakukan pembelian dalam jumlah besar, tidak mempermasalahkan harga, dan akan menceritakan kepada orang lain tentang keunggulan layanan kami.⁵

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif asosiatif. Metode yang digunakan bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini berfokus pada evaluasi bagaimana berbagai faktor dapat saling memengaruhi, serta menilai apakah variabel independen memberikan dampak secara bersamaan atau terpisah terhadap variabel dependen..

2. Pendekatan penelitian

Teknik kuantitatif, yang menekankan penilaian objektif terhadap proses sosial, dan mengidentifikasi korelasi antar variabel secara terorganisir dan metodis. Pendekatan kuantitatif dianggap tepat ketika membahas pola dan efek yang dapat dikuantifikasi.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu

Penelitian ini dijadwalkan akan dimulai antara bulan September dan Oktober 2025.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi untuk penelitian ini akan dilaksanakan di PT Tour Travel Holiday Angkasa Wisata yang terletak di Kota Bengkulu, atau dikenal sebagai Corien Center.

⁵ Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si., and Dr. Sopiha, MM., M.Pd. Consumer Behavior (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), pp. 32-33.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup berbagai kategori yang terdiri dari objek atau subjek tertentu, yang ditandai oleh jumlah dan ciri-ciri spesifik sesuai dengan definisi peneliti. Akibatnya, populasi mencakup manusia dan objek-objek alami lainnya. Jumlah penduduk lebih dari sekadar kuantitas benda atau orang yang diteliti; populasi juga mencakup semua atributnya. Dalam penelitian ini adalah pelanggan umroh di Tour Travel Holiday Angkasa Wisata atau Corien Center tahun 2025 diambil populasi jamaah umroh. Jumlah populasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 186 individu. Penetapan jumlah populasi bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam generalisasi kesimpulan.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel mengacu pada sebagian populasi yang sedang diteliti yang memiliki ciri-ciri serupa dengan kelompok yang lebih besar yang sedang dianalisis. Sampel mewakili subset yang didefinisikan oleh karakteristik atau keadaan tertentu untuk tujuan penelitian. Dalam studi ini, pengambilan sampel probabilitas digunakan sebagai metode untuk memilih individu guna membentuk sampel. Pendekatan yang diterapkan adalah metode pengambilan sampel acak sederhana, sehingga setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang setara untuk terpilih secara acak, tanpa mempertimbangkan kategori tertentu.

Metode pengambilan sampel acak dasar, menghitung ukuran sampel representatif dari suatu populasi. Rumus Slovin didasarkan pada gagasan secara akurat mencerminkan populasi yang lebih besar. Ketika pengambilan sampel seluruh populasi tidak praktis atau tidak mungkin dilakukan.

Rumus Slovin digunakan sebagai alat ukur seperti yang dijelaskan di atas. Berikut adalah rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}^{23}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah total populasi

$$n = \frac{186}{1 + 186 \times 0,01}$$

$$n = \frac{186}{1 + 1,86}$$

$$n = \frac{186}{2,86}$$

$$n = 65,03$$

Untuk penelitian ini, peneliti memilih sampel sebanyak 65 responden menggunakan Rumus Slovin. Penumpang Umrah yang memenuhi persyaratan menjadi sampel penelitian. Sampel penelitian dipilih berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan dan jamaah yang mendaftar pada PT Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, baik individu maupun kelompok, yang menjadi subjek dalam penelitian. Metode pengumpulan data mencakup kuesioner, dan dokumentasi. Karena data tersebut berasal langsung dari sumbernya, informasi yang dikumpulkan.

b. Data Sekunder

Informasi yang diperoleh dari sumber-sumber yang sebelumnya dapat diakses, seperti buku, jurnal, laporan, catatan, serta data yang dikumpulkan oleh pihak ketiga. Informasi ini berasal dari pengolahan dan publikasi sebelumnya, bukan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objek penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi ini mencakup penyebaran kuesioner dan pelaksanaan wawancara.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu metode untuk mengumpulkan data, Metode ini sering digunakan dalam penelitian kuantitatif, di mana hubungan atau pola tertentu ditemukan dengan menganalisis data yang dikumpulkan secara statistik. Kuesioner tertutup memberikan kesempatan kepada responden untuk memilih jawaban dari pilihan yang telah ditentukan sebelumnya, sementara kuesioner terbuka memberikan kesempatan bagi responden untuk menjawab dengan cara yang lebih bebas berdasarkan pendapat mereka sendiri..

b. Dokumentasi

Pengumpulan berbagai bentuk dokumentasi mencakup pengumpulan berbagai jenis informasi tertulis, termasuk arsip, catatan, atau sumber relevan lainnya yang berkaitan dengan subjek penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti laporan tahunan, data statistik, peraturan, dan dokumen resmi dari lembaga yang diakui yang mendukung dan memperkuat kesimpulan yang ditarik dalam penelitian. Metode ini menawarkan kerangka kerja teoretis dan konteks yang solid untuk proses analisis data, dan sangat membantu untuk meneliti aspek administratif dan historis dari permasalahan penelitian.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel

a. Variabel Independen (X)

Variabel yang dikenal sebagai variabel independen, sering disebut juga dengan istilah stimulus, prediktor, atau anteseden, dalam bahasa Indonesia diistilahkan sebagai "variabel bebas." Fungsi dari variabel ini adalah untuk memengaruhi atau mengakibatkan perubahan pada variabel dependen, yang biasa dirujuk sebagai variabel terikat.

b. Variabel Dependen (Y)

Dalam bahasa Indonesia, variabel dependen sering kali disebut sebagai keluaran, kriteria, atau konsekuensi merupakan indikator yang dikategorikan sebagai variabel tersebut. Jenis ini ditandai oleh responsnya terhadap perubahan pada variabel independen (yang juga dikenal dengan istilah variabel bebas).

Variabel-variabel dalam kajian ini dibagi menjadi dua kategori utama: dependen dan independen. Variabel dependen adalah elemen yang mengalami dampak atau modifikasi akibat pengaruh dari variabel independen, yang berperan untuk memicu perubahan pada dirinya. Dalam penelitian ini, kebahagiaan jamaah Umrah diidentifikasi sebagai variabel dependen sementara kualitas pelayanan penyediaan manasik berfungsi sebagai variabel independen. Untuk mempermudah pemrosesan serta analisis data bagi peneliti, simbol X digunakan untuk mewakili Kualitas Pelayanan Penyediaan Manasik dan simbol Y

merepresentasikan kepuasan jamaah Umrah dalam konteks variabel dependen.

2. Definisi Oprasional

Definisi operasional adalah proses mengubah konsep abstrak menjadi variabel yang terukur atau teramati. Transformasi ini memperjelas bagaimana suatu variabel akan dinilai atau dikenali dalam kerangka penelitian, memungkinkan baik peneliti maupun pembaca untuk memahami metode pengumpulan dan analisis data yang digunakan. Akibatnya, definisi operasional sangat penting dalam menghubungkan ide-ide teoretis dengan penerapannya secara praktis dalam penelitian, Memastikan bahwa setiap variabel dilengkapi dengan indikator yang unik dan relevan, serta sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah definisi operasional untuk berbagai variabel yang diterapkan dalam studi ini:

Tabel 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Dimensi
Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik (X)	Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang menggambarkan seberapa baik sebuah layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, yaitu antara ekspektasi mereka terhadap layanan ideal dan persepsi mengenai layanan yang sebenarnya diterima. Di sisi lain, pembekalan manasik merujuk pada proses memberikan arahan, bimbingan, dan pelatihan kepada calon jamaah haji maupun umrah, sehingga mereka dapat memahami dan melaksanakan tata cara ibadah sesuai dengan ketentuan syariat.	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2.Keandalan(<i>Reliability</i>) 3.Ketanggapan(<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>)
Kepuasan Jamaah Umroh (Y)	Kepuasan jamaah merujuk pada seberapa puas atau senangnya individu merasa terhadap layanan, fasilitas, dan pengalaman spiritual yang mereka dapatkan selama berpartisipasi dalam kegiatan keagamaan. Konsep ini sering dihubungkan dengan teori kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan.	1. Kualitas yang dijanjikan sesuai dengan yang dijanjikan 2. Pelayanan yang baik 3. memberikan kepuasan bagi konsumen Pelayanan yang cepat 4. Pelayanan yang tanggap terhadap keluhan konsumen. ¹

a. Skala Pengukuran Variabel

Pendekatan yang diterapkan dalam studi ini adalah skala Likert, yang berfungsi untuk mengevaluasi tingkat kepuasan peserta terhadap setiap pernyataan. Skala Likert berfungsi sebagai alat untuk mengukur respons afirmatif dan negatif terkait pernyataan tertentu. Proses analisis skala Likert membantu mengukur sikap, opini, atau kepuasan responden mengenai item atau pernyataan tertentu. Teknik ini umumnya diterapkan dalam survei dan kuesioner untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang persepsi atau pengalaman individu terhadap layanan, produk, atau fenomena lainnya.

Tujuan utama analisis skala Likert adalah untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan atau responden berdasarkan rentang yang telah ditetapkan. Kerangka kerja ini memungkinkan peserta untuk memberikan evaluasi yang lebih rinci terhadap pernyataan tertentu, alih-alih hanya menjawab "ya" atau "tidak".

Contoh Skala Likert:

"Fasilitas ruangan yang digunakan dalam pembekalan manasik terasa nyaman dan memadai."

Silakan beri nilai dari 1 hingga 10:

STS ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 SS

Keterangan Skala:

STS : Sangat Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Tingkat persetujuan dibagi menjadi 5 dalam tabel berikut:

Tabel 3.2

Skala Likert

No	Pernyataan	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	10-7
2.	Setuju (S)	6-5
3.	Kurang Setuju (KS)	4-2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

VARIABEL	Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	
	INDIKATOR	
X	1. Kelayakan tempat manasik 2. Kelengkapan materi manasik 3. Media pembelajaran manasik 4. Ketersediaan alat praktik 5. Kemudahan praktik ibadah 6. Kompetensi pembimbing manasik 7. Penampilan pembimbing 8. Kualifikasi pembimbing manasik 9. Ketepatan waktu pelaksanaan manasik 10. Kejelasan penyampaian materi manasik 11. Kesempatan interaksi dan tanya jawab 12. Kejelasan informasi teknis pelaksanaan umroh	
Y	1. Jaminan rasa aman dalam pembekalan manasik 2. Responsivitas pembimbing manasik 3. Etika dan kesopanan pembimbing manasik 4. Kepercayaan jamaah terhadap pembimbing 5. Kenyamanan mengikuti pembekalan manasik 6. Tingkat pemahaman materi manasik 7. Motivasi jamaah dalam beribadah umroh 8. Perhatian pembimbing kepada jamaah 9. Kepedulian pembimbing terhadap jamaah 10. Kejelasan informasi yang diterima jamaah ³⁸	

F. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisa Dalam hal data, sangat penting Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan sebelum melakukan penelitian, peneliti lapangan harus mempertimbangkan biaya yang terlibat. Dalam penelitian ini, pendekatan analitis yang digunakan adalah statistik struktural. Teknik ini bertujuan untuk mengkarakterisasi atau mengklarifikasi data yang berasal dari satu atau lebih variabel independen. Selain itu, teknik ini mempermudah perbandingan antar variabel yang berbeda.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana setiap pertanyaan dapat merepresentasikan variabel yang dimaksud. Setiap pertanyaan berfungsi mencerminkan suatu variabel, dan nilai dari masing-masing pertanyaan dapat diukur menggunakan skor korelasi total yang telah disesuaikan. Ketika sebuah instrumen menunjukkan bahwa alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat dipercaya dan efektif dalam mengukur variabel yang dimaksud, maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Uji ini bertujuan untuk menilai kevalidan data dari kuesioner yang mencerminkan tingkat kedalaman pengukuran suatu alat ukur. Nilai r_{hitung} harus minimal 0,3 atau lebih agar memenuhi persyaratan validitas.

b. Uji Reliabilitas

Tingkat konsistensi dalam suatu pengukuran yang menghasilkan hasil serupa sepanjang waktu dan dalam berbagai situasi dikenal sebagai uji reliabilitas. Alat ukur dianggap dapat diandalkan jika menunjukkan hasil yang stabil dan konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan memanfaatkan statistik Cronbach Alpha; sebuah variabel dianggap reliabel apabila nilai Cronbach Alpha-nya lebih dari 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis klasik sangat penting, terutama dalam studi yang bergantung pada data mentah untuk mendapatkan wawasan. Pendekatan analitis ini menilai potensi pelanggaran asumsi fundamental dalam model regresi. Prosedur pengujian hipotesis klasik mencakup beberapa fase, termasuk pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Berikut ini diuraikan sebagai berikut:

a. Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi mengikuti pola distribusi yang spesifik. Data yang menunjukkan distribusi normal atau mendekati normal tanpa adanya kemiringan signifikan ke salah satu sisi (kurva normal). Pengujian normalitas data menggunakan uji spearman dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) $< 0,001$. Kriteria pengujian uji spearman adalah Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima.⁶

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari pengujian multikolinearitas adalah untuk memastikan adanya interaksi antara variabel independen yang terdapat dalam model regresi yang sedang dianalisis; idealnya variabel-variabel ini harus tetap tidak berkorelasi dalam kerangka korelasi yang efektif. Dengan menilai tingkat toleransi bersamaan dengan metrik Variance Inflation Factor (VIF) dalam kondisi tertentu:

⁶ Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate, Edisi Kesembilan," Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.

- 1) Jika nilai *tolerance* 0,10 dan $VIF < 10$ berarti tidak terjadi *multikolinearitas* pada model regresi penelitian.
- 2) Sebaliknya, jika toleransi turun di bawah 0,01, hal itu menandakan potensi bias karena *multikolinearitas* yang memengaruhi hasil.⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari penilaian heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah varians yang diamati bervariasi di antara output residual dari berbagai pengamatan yang dilakukan selama analisis. Selain itu, hubungan antara setiap variabel independen dengan faktor gangguan juga dapat diukur menggunakan koefisien korelasi peringkat Spearman. antara masing-masing variabel bebas dengan variabel pengganggu. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁸

3. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (F)

Kelayakan model regresi dinilai melalui uji F. Istilah "kesesuaian" menunjukkan bahwa model regresi ini dapat menjelaskan pengaruh variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Melalui tabel ANOVA, Model regresi dinyatakan layak apabila nilai F_{hitung} (Sig.) lebih kecil dari 0,05.⁹

b. Uji Parsial (T)

Dampak dari analisis terhadap setiap variabel independen yang memengaruhi variabel dependen diukur menggunakan uji t. Sebuah variabel independen dianggap memiliki pengaruh signifikan pada variabel dependen jika nilai t_{count} lebih besar daripada nilai t_{table} , atau apabila tingkat signifikansi dari uji-t berada di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan adanya hubungan parsial antara kedua jenis variabel tersebut., dan penilaian ini dilakukan melalui prosedur uji-t. Dalam skenario ini, H_0 menunjukkan tidak ada efek yang signifikan sedangkan H_1 menunjukkan efek yang substansial terkait dengan hipotesis yang diuji.

Kriteria untuk pengambilan keputusan dijelaskan sebagai berikut:

- Apabila t_{count} kurang dari t_{table} atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- Sebaliknya, jika t_{count} melebihi t_{table} atau nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Hubungan antar variabel yang digambarkan oleh garis regresi dalam statistik parametrik disebut sebagai analisis regresi linier sederhana. Tujuan utama analisis ini adalah untuk menyelidiki bagaimana nilai rata-rata variabel y berubah dalam kaitannya dengan berbagai tingkat variabel x . Studi ini hanya mencakup satu variabel independen dan satu variabel dependen. Pemrosesan data studi ini menggunakan analisis regresi linier dasar dengan rumus:

Rumus:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Jamaah Umroh

a = Konstanta Intersep

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik³³

⁷ Prof. Dr. A. Muri Yusuf.

⁸ Sugiyono.

⁹ Augusty Ferdinand, "Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen," 2020.

d. Koefisien Korelasi Sederhana (R)

Analisis korelasi berfungsi untuk menilai kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi adanya hubungan yang signifikan dan konsisten sejak awal antara faktor-faktor independen dan variabel dependen yang sedang dianalisis. Korelasi negatif atau terbalik sepenuhnya terjadi ketika nilai R mencapai -1 atau mendekatinya, di mana beberapa variabel independen (X) terkait dengan variabel dependen (Y). Rentang nilai R dapat bervariasi dari -1 hingga 1 ($-1 < R \leq 1$). Nilai R sekitar 0 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan jelas antara beberapa variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Di sisi lain, jika nilai R sama dengan atau mendekati 1, ini mencerminkan adanya hubungan positif yang kuat dan searah di antara kedua jenis variabel tersebut.¹⁰

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Kinerja model regresi dalam menjelaskan variabel dependen dievaluasi melalui koefisien determinasi. Yang lebih dikenal sebagai R^2 yang disesuaikan, metrik ini memiliki rentang nilai antara nol hingga satu. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y), tercermin dari tingginya R^2 yang disesuaikan. Sebaliknya, jika koefisien determinasi atau R^2 yang disesuaikan cenderung turun menuju nol, hal tersebut mengindikasikan bahwa variabel independen (X) hanya memberikan sedikit dampak pada variabel dependen (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Tour Travel Holiday Angkasa Wisata

Angkasa Wisata Vacation PT. Southern Sumatra Tour & Travel merupakan perusahaan yang mengkhususkan diri dalam penyelenggaraan ibadah Umrah serta menyediakan layanan pariwisata, baik di tingkat lokal maupun internasional. Didirikan pada tahun 2007 di Palembang oleh Bapak Dedi Suparman, perusahaan ini telah mengalami perkembangan pesat selama bertahun-tahun berkat visi yang kuat dari pendirinya dan dukungan finansial yang ditujukan untuk menjadikannya salah satu penyedia utama ibadah Umrah di Indonesia serta destinasi wisata domestik dan internasional.

PT. Angkasa Wisata Vacation Southern Sumatra Tour & Travel memenuhi semua kriteria yang diperlukan. pada tanggal 19 Juli 2018 untuk mendapatkan izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Haji. Umrah (PPIU). Hal tersebut ditetapkan melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia dengan diterbitkannya Surat Keputusan PPIU Nomor 469 Tahun 2018, yang secara resmi menetapkan perusahaan tersebut sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang sah.

Setelah diterbitkannya Keputusan PPIU No. 469 pada tahun 2018, Holiday Angkasa Wisata PT. Sumatera Selatan Tour & Travel menunjukkan komitmennya terhadap pengembangan bisnis yang berkelanjutan. Berkat tekad dan komitmen para pendirinya, perusahaan telah memperluas jangkauan operasionalnya dengan membuka sepuluh kantor cabang di berbagai wilayah, termasuk satu yang berlokasi di Provinsi Bengkulu di Institut Corien Center.

Selanjutnya, Corien Center (CC) was named Head of Holiday Angkasa Wisata Representative Office of PT. Southern of Sumatera Tour & Travel Bengkulu Branch on October 29, 2018, in accordance with the Letter of Assignment Number 173/SOS-ST/UM/X/2018, which was approved by both parties. Dalam tugas ini, Corien Center akan

¹⁰ Niken Nanincova, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro," 2021.

menangani pemasaran dan promosi paket ibadah Umrah. Selain itu, mereka akan merekrut calon jamaah dan membentuk tim perwakilan dari PT. Holiday Angkasa Wisata, khususnya menargetkan wilayah Bengkulu di Sumatera Selatan.¹¹

2. Letak Geografis Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu

Angkasa Kota Bengkulu Holiday Tour Travel terletak di Jl. Semeru No. 66 di kawasan Padang Jati Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu.

- a. Batas utara Travel Angkasa Kota Bengkulu Holiday Tour berbatasan dengan pemukiman warga dan jalan sempit di sekitar Jl. Semeru di Desa Padang Jati.
- b. Sebelah Selatan Berbatasan dengan bangunan perumahan/komersial dan pekarangan rumah warga di Padang Jati yang umumnya merupakan lahan campuran rumah dan usaha kecil.
- c. Sebelah Timur Berbatasan dengan jalan lingkungan (Jl. Semeru / gang-gang kecil) yang menjadi akses utama menuju lokasi Corien Centre dari arah pusat Kecamatan Ratu Samban.
- d. Sebelah Barat Menghadap area bangunan lain atau fasilitas umum setempat (misalnya rumah penduduk, toko kecil, atau ruang usaha lain) yang menyusun blok komersial/permukiman di sepanjang Jl. Semeru.

3. Visi Dan Misi Tour Travel Holiday Angkasa Kota Bengkulu

a. Visi

Menjadi biro perjalanan wisata dan umroh yang terpercaya dan profesional di Indonesia dan menjadi pilihan utama masyarakat untuk perjalanan wisata, ibadah, dan paket perjalanan lainnya. konsisten dengan orientasi pelayanan wisata & umroh yang terpercaya, resmi terdaftar, dan besar jaringan cabangnya di berbagai kota termasuk Bengkulu.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan perjalanan (wisata/umroh/haji) yang profesional, aman, dan nyaman kepada pelanggan.
2. Memudahkan pelanggan dalam merencanakan dan menjalankan perjalanan umroh,
3. liburan yang bermakna dan tak terlupakan bagi jamaah/pelanggan.
4. Mengembangkan jangkauan layanan dengan membuka cabang di berbagai daerah Indonesia agar masyarakat lebih mudah mengakses paket perjalanan.

4. Paket Haji dan Umrah

Paket Haji dan Umrah untuk tahun 2025 menawarkan berbagai pilihan, yaitu:

Paket Umrah

1. Umrah Promo: Rp 25 – 28 juta (9 hari)
2. Umrah Reguler: Rp 29 – 33 juta (9–12 hari)
3. Umrah Premium / VIP: Rp 34 – 45 juta
4. Umrah Plus (wisata tambahan): Rp 26 – 43 juta

Paket Haji

1. Haji Plus: Rp 110 – 130 juta
2. Haji Furoda: Rp 150 juta

5. Persyaratan Pendaftaran Umrah Di Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu

- a. Mengisi formulir pendaptaran dan membayar DP 5 juta/Jamaah.
- b. Menyerahkan paspor asli tiga suku kata (berlaku minimal 1 tahun)
- c. Foto berwarna 4x6 sebanyak 6 lembar dan 3x4 sebanyak 6 lembar dan KK dan buku nikah asli (bagi suami istri)

¹¹ M Hasman, “Pendekatan untuk Mempertahankan Jamaah Umrah yang Terdampak Keterlambatan Keberangkatan Akibat Covid-19 (Analisis Empat Agen Perjalanan Umrah di Kota Bengkulu),” 2022.

- d. Akte kelahiran bagi anak di bawah 17 tahun
- e. Dokumen asli di kumpulkan satu bulan sebelum keberangkatan & Pelunasan paling lambat dua bulan sebelum keberangkatan.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Penelitian

Objek penelitian ini adalah para jamaah umrah pada Tour Travle Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 orang jamaah. Para responden berasal dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, dan pekerjaan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui karakteristik jamaah serta keterkaitannya dengan topik penelitian.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
Laki-Laki	33	50.77%
Perempuan	32	49.23%
Grand Total	65	100.00%

Berdasarkan tabel yang disediakan, jumlah responden mencapai 65 orang, dengan mayoritas adalah Laki-laki sebanyak 33 orang (50.77%) dan Perempuan berjumlah 32 orang (49.23%). Data ini menunjukkan bahwa jamaah umroh dari Tour Travel Holiday Angkasa Wisata di Kota Bengkulu didominasi oleh laki-laki.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

USIA	JUMLAH	PERSENTASE
21-30	8	13.85%
31-40	9	15.38%
41-50	22	32.31%
51-60	11	16.92%
>60	15	21.54%
TOTAL	65	100.00%

Berdasarkan tabel yang diberikan, terlihat jelas bahwa terdapat keragaman yang signifikan dalam rentang usia responden. Kategori usia yang paling menonjol terdiri dari individu berusia 41 hingga 50 tahun, dengan total 22 peserta (32,31%). diikuti oleh kelompok usia di atas 60 tahun yang mencapai 15 orang (21,54%). Ini menunjukkan bahwa jamaah umrah dari Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu umumnya berada dalam kategori usia yang produktif hingga lanjut usia.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PERSENTASE
DIPLOMA/S1	31	47.69%
LAINNYA	6	9.23%
SD	5	7.69%
SMA/SLTA SEDERAJAT	14	21.54%
SMP/SLTP	9	13.85%
Grand Total	65	100.00%

Tabel yang ditampilkan mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik, dengan 31 orang (47,69%) merupakan lulusan program DIPLOMA/S1. Namun, terdapat pula responden yang berpendidikan tinggi seperti lulusan

SMA/SLTA SEDERAJAT sebanyak 14 orang (21.54%) Ini mencerminkan adanya keberagaman latar belakang pendidikan di antara jamaah umroh Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
Dokter	3	4.62%
Guru	1	1.54%
IRT	7	10.77%
Kades	1	1.54%
Karyawan swasta	3	4.62%
Kewirausahaan	1	1.54%
Mahasiswa	2	3.08%
Pensiunan	10	15.38%
Petani	7	10.77%
Pns	12	18.46%
Polisi	1	1.54%
Swasta	1	1.54%
Wiraswasta	9	13.85%
Wirausaha	7	10.77%
Grand Total	65	100.00%

PNS sebanyak 12 orang (18.46%), kemudian Pensiunan sebanyak 10 orang (15.38%). Sementara itu, terdapat juga responden dengan pekerjaan formal seperti Wiraswasta, Irt, Petani, hingga Wirausaha. Hal ini menunjukkan bahwa jamaah umroh berasal dari berbagai latar belakang profesi.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian validitas merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah instrumen atau alat ukur mampu mengukur variabel yang dimaksud. Tujuan dari validitas adalah memastikan bahwa hasil yang diperoleh sesuai dengan ekspektasi menunjukkan bahwa instrumen tersebut memenuhi tujuan pengukuran yang dimaksudkan. Pada dasarnya, instrumen yang valid memberikan representasi yang akurat dan relevan dari konsep yang diukur. Kuesioner ini dapat dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Adapun hasil Uji Validitas terdapat pada table berikut ini:

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	ket
KUALITAS PELAYANAAN PEMBEKALAN MANASIK (X)			
X01	0.469	0.244	valid
X02	0.478	0.244	valid
X03	0.582	0.244	valid
X04	0.396	0.244	valid
X05	0.541	0.244	valid
X06	0.436	0.244	valid
X07	0.602	0.244	valid
X08	0.576	0.244	valid
X09	0.635	0.244	valid
X10	0.530	0.244	valid
X11	0.547	0.244	valid
X12	0.468	0.244	valid
KEPUASAN JAMAAH UMROH (Y)			
Y1	0.415	0.244	valid
Y2	0.364	0.244	valid
Y3	0.646	0.244	valid
Y4	0.488	0.244	valid
Y5	0.505	0.244	valid
Y6	0.533	0.244	valid
Y7	0.517	0.244	valid
Y8	0.446	0.244	valid
Y9	0.454	0.244	valid
Y10	0.567	0.244	valid

Sumber: Data Diolah, SPSS27, Maret 2026

Berdasarkan pada hasil analisis dari uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua variabel nilai r hitung $> r$ tabel, artinya hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang akan diukur.

b. Uji Reliabilitas

Konsistensi suatu alat ukur dapat dipastikan melalui pengujian reliabilitas. Pengujian ini dapat menunjukkan apakah pengukuran dapat berubah dalam batas kesalahan, menghasilkan temuan yang dapat diandalkan dalam banyak skenario. Jika nilai Alpha Cronbach untuk suatu instrumen penelitian melebihi 0,60, maka instrumen tersebut dianggap memiliki tingkat keandalan yang baik. Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan dan bimbingan manasik terkait dengan kepuasan jamaah umrah disajikan di bawah ini.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Nilai Cronbach Alpha	Cronbach Alpha Reliabilitas	Ket
X	0.644	>0.60	Reliabel
Y	0.74	>0.60	Reliabel

Sumber: Data Diolah, SPSS27, Maret 2026

Hasil analisis reliabilitas yang telah disajikan sebelumnya menunjukkan bahwa kedua variabel kualitas layanan dan kualitas bimbingan manasik memperoleh nilai Cronbach Alpha di atas 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan merupakan alat ukur yang dapat dipercaya.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pemilihan uji non-parametrik dianggap lebih sesuai karena dapat menghasilkan hasil yang lebih akurat berdasarkan karakteristik data penelitian. Oleh karena itu, Untuk menganalisis keterkaitan antara variabel X dan Y dalam penelitian ini, digunakan uji Spearman sebagai alternatif dari uji parametrik Pearson.

Tabel 7 uji spearman

Correlations				
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.748
		Sig. (2-tailed)		<.001
		N	65	65
	Y	Correlation Coefficient	.748	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	
		N	65	65
. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Sumber: Data Diolah, SPSS27, Maret 2026

Berdasarkan analisis korelasi peringkat Spearman yang dilakukan melalui SPSS, diperoleh koefisien rho Spearman sebesar 0,748 untuk hubungan antara variabel X dan Y. Ini menunjukkan tingkat signifikansi (Sig. 2-tailed) di bawah 0,001 dengan melibatkan sebanyak 65 partisipan.

Terdapat perbedaan signifikan antara variabel X dan Y, terbukti dari nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 ($p < 0,05$). Temuan ini mendukung penerimaan hipotesis alternatif (H_1) serta menolak hipotesis nol (H_0). Dengan kata lain, ketika nilai signifikansi kurang dari ambang batas tersebut menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kedua variabel.

Lebih lanjut lagi, kekuatan korelasi positif ini didukung oleh nilai koefisiennya sebesar 0,748. Koefisien dalam rentang ini tergolong kuat karena nilainya berkisar antara 0,60 hingga 0,79. Hal tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel X kemungkinan besar akan berdampak pada peningkatan pada variabel Y dalam konteks hubungan positif yang telah

terjalin.

Sebagai kesimpulan dapat ditegaskan bahwa terdapat sebuah hubungan yang signifikan dan positif antara variabel X dengan variabel Y.

b. Uji multikolinearitas

Nilai toleransi berfungsi sebagai dasar untuk menentukan uji multikolinearitas. Tidak terdapat multikolinearitas pada data yang diukur atau diuji jika nilai toleransi melebihi 0,1. Sebaliknya, data akan menunjukkan adanya multikolinearitas apabila nilai toleransi berada di bawah 0,1. Metode alternatif untuk menentukan hal ini adalah dengan mengevaluasi nilai VIF. Data yang dianalisis dianggap bebas dari multikolinearitas jika nilai VIF berada di bawah 10,00. Sebaliknya, apabila nilai VIF melebihi 10,00, hal ini mengindikasikan adanya multikolinearitas dalam data tersebut.

TABEL 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Model								
1	(Constant)	39.857	6.434		6.195	<.001		
	Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik	0.497	0.056	0.747	8.927	<.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Umroh

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Umroh

Analisis menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan efektivitas bimbingan manasik tidak menunjukkan masalah multikolinearitas dalam model regresi terkait kepuasan jamaah Umrah. Temuan ini menegaskan bahwa hal tersebut memenuhi kriteria yang diperlukan untuk melakukan analisis regresi, sebagaimana dibuktikan oleh pengujian data yang disajikan dalam tabel di atas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengevaluasi ketidakseimbangan varians pada residual dari dua observasi, dilakukan analisis heteroskedastisitas. Peneliti memanfaatkan metode korelasi peringkat Spearman dalam proses ini. Apabila tingkat signifikansi antara variabel independen dan residualnya melebihi 0,05, hal tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat bukti adanya heteroskedastisitas berdasarkan hasil uji Spearman. Hasil dari uji Spearman serta analisis heteroskedastisitas dapat ditemukan dalam tabel yang terlampir.

TABEL 9 Uji Heteroskedastisitas

Correlations				
			Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik	Correlation Coefficient	1.000	0.194
		Sig. (2-tailed)		0.122
		N	65	65
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	0.194	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.122	
		N	65	65

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan koefisien korelasi sebesar 0,194 antara residual dan kualitas layanan pelatihan manasik. Nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) tercatat pada angka 0,122, yang melebihi batas signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 ($0,122 > 0,05$).

Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel independen dengan residual. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fenomena heteroskedastisitas tidak terjadi dalam model regresi penelitian ini. Dalam konteks ini, hal

tersebut menegaskan bahwa salah satu asumsi penting untuk analisis regresi yaitu konsistensi varians di antara residual (homoskedastisitas) telah dipenuhi oleh model yang digunakan.

Jika kondisi ini terpenuhi, temuan analisis regresi tentang dampak kualitas layanan pelatihan manasik terhadap kepuasan jamaah Umrah dapat dianggap sah dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam merumuskan kesimpulan penelitian.¹²

1. Uji Hipotesis

a. Uji Kelayakan Model (F)

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linear sederhana yang digunakan layak dan signifikan dalam menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan pembekalan manasik terhadap kepuasan jamaah umrah. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.10, diperoleh nilai F hitung sebesar 79,687 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan signifikan dan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel kualitas pelayanan pembekalan manasik (X) dan kepuasan jamaah umrah (Y).¹³

TABEL 10 Hasil Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224.816	1	224.816	79.687	<.001 ^b
	Residual	177.738	63	2.821		
	Total	402.554	64			
a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Umroh						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik						

Dengan demikian, hasil uji F menunjukkan bahwa model penelitian yang terdiri atas variabel kualitas pelayanan pembekalan manasik sebagai variabel independen dan kepuasan jamaah umrah sebagai variabel dependen memiliki kelayakan yang signifikan. Namun, pengujian terhadap hipotesis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pembekalan manasik terhadap kepuasan jamaah umrah secara langsung didasarkan pada uji t parsial, karena penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen.

b. Uji (T)

Uji t bertujuan untuk menilai dampak masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Signifikansi dalam analisis regresi berfungsi sebagai landasan untuk menentukan kondisi pengujian yang tepat. Jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05, hipotesis diterima, menunjukkan adanya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) dianggap diterima apabila nilai t yang dihitung melebihi nilai kritis t tabel; sebaliknya, jika tidak tercapai maka hipotesis tersebut ditolak.¹⁴

TABEL 11 Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	39.857	6.434		6.195
	Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik	0.497	0.056	0.747	8.927
a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Umroh					

¹² Imam Ghozali, *Multivariate Analysis Application Using IBM SPSS 23*, Edition 8 (Diponegoro:Diponegoro University Press, 2016), p. 47..

¹³ "Aplikasi analisis multivariate IBM SPSS 23."

¹⁴ M M Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Analisis Regresi Menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 26.0* (CV. Dotplus Publisher, 2021).

Tabel tersebut menyajikan nilai signifikansi untuk semua variabel, yang mencakup faktor independen dan dependen.

Karena hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,001 yang berada di bawah 0,05, kami menolak hipotesis H0 dan menerima hipotesis H1. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan manasik Umrah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

c. Analisis regresi linier sederhana

Salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen adalah regresi linier sederhana. Tujuan dari teknik ini adalah untuk mengukur sejauh mana perubahan pada variabel independen dapat memengaruhi perubahan pada variabel dependen, sehingga memungkinkan prediksi berdasarkan hubungan yang telah ditetapkan. Biasanya, persamaan untuk regresi linier sederhana dinyatakan sebagai berikut:

TABEL 12 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	39.857	6.434		6.195
	Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik	0.497	0.056	0.747	8.927

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah Umroh

Persamaan regresi linear sederhana yang diterapkan dalam studi ini adalah:

$$Y = 39,857 + 0,497X$$

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik

Y = Kepuasan Jamaah Umroh

Terdapat banyak catatan dan tab, dengan (a) total 39.857 entri dan (b) jumlah catatan sebesar 0,497. Kelompok yang beragam terdiri dari individu yang telah kehilangan dana, dengan nilai sebesar 39.857. Banyak orang telah mengalami kerugian finansial selama 0,497 tahun terakhir. Nilai signifikansi yang tercatat adalah 0,001 (< 0,05), menunjukkan bahwa variabel yang terkait dengan kepuasan ibadah umrah secara signifikan memengaruhi kualitas pelatihan layanan pra-keberangkatan yang diberikan kepada jamaah. Lebih lanjut, diamati bahwa ada 8.927 individu yang telah melakukan pembayaran; pengaruh ini signifikan secara statistik.¹⁵

d. Koefisien Korelasi Sederhana (R)

Uji koefisien korelasi Pearson Product Moment yang sederhana digunakan untuk menilai hubungan antara Kualitas Layanan Manasik (Pemeliharaan) dan Kepuasan Jamaah Umrah. Tujuan analisis ini adalah untuk mengevaluasi kekuatan dan arah positif atau negatif dari hubungan antara kedua variabel ini, serta untuk memastikan signifikansi statistiknya. Rumusan matematis untuk menghitung koefisien korelasi Pearson dinyatakan di bawah ini:

$$r = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2 \sum(Y - \bar{Y})^2}}$$

¹⁵ Imam Ghozali, "Multivariate Analysis Application Using IBM SPSS 25," Semarang: Diponegoro University Press, 2018.

TABEL 13 UJI Koefisien Korelasi Sederhana (R)

Correlations			
		Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik	Kepuasan Jamaah Umroh
Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik	Pearson Correlation	1	.747**
	Sig. (1-tailed)		<.001
	N	65	65
Kepuasan Jamaah Umroh	Pearson Correlation	.747**	1
	Sig. (1-tailed)	<.001	
	N	65	65
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, ditemukan koefisien korelasi (r) sebesar 0,747 antara "Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik" dan "Kepuasan Jamaah Umrah." Nilai ini terletak dalam rentang 0,60 hingga 0,799 yang menandakan adanya hubungan kuat di antara kedua variabel tersebut.

Lebih lanjut, tingkat signifikansi (Sig. satu arah) tercatat pada $<0,001$, angka ini berada di bawah batas signifikan yang ditetapkan yaitu 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang secara statistik signifikan antara keduanya dan semakin menguatkan pemahaman mengenai eksistensi keterkaitan positif antara kualitas pelayanan bimbingan manasik dengan kepuasan jamaah umrah.

Sifat hubungan ini positif; seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan bimbingan manasik, kepuasan jamaah Umrah juga meningkat. Sebaliknya, penurunan kualitas pelayanan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang lebih rendah di antara jamaah.

Interpretasi koefisien korelasi sederhana menunjukkan bahwa nilai 0,747 mengkategorikannya sebagai korelasi yang kuat menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan jamaah haji.

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Variasi pada variabel dependen (Y) yang dapat dihubungkan dengan variabel independen (X) dievaluasi melalui Koefisien Determinasi (R^2). Rentang nilai R^2 yang optimal adalah antara 0 hingga 1, dimana nilai maksimum sebesar 1 menandakan adanya korelasi sempurna antara kedua variabel tersebut. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati nol, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen semakin berkurang.

TABEL 14 UJI Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	0.558	0.551	1.680
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pembekalan Manasik				

Berdasarkan perhitungan, nilai R-Square yang dikoreksi adalah 0,551, yang menunjukkan bahwa 55,1% variabel kepuasan jamaah Umrah (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pembekalan manasik

Pembahasan

Analisis yang dilakukan dalam studi ini menunjukkan bahwa variasi kualitas layanan manasik memiliki pengaruh signifikan terhadap pilihan lokasi jamaah di Kota Bengkulu. Uji koefisien korelasi Pearson memberikan nilai 0,747, menandakan adanya hubungan kuat antara pelatihan manasik dan kepuasan jamaah Umrah. Hubungan positif tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kualitas layanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan jamaah, sejalan dengan klasifikasi yang menyatakan bahwa koefisien korelasi

antara 0,60 hingga 0,799 dianggap sebagai kategori kuat.

Selanjutnya, hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka sebesar 0,558. Ini berarti sekitar 55,8% variasi dalam kepuasan jamaah Umrah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan pelatihan manasik; sementara sisanya yaitu sekitar 44,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Statistik R^2 berfungsi untuk menggambarkan sejauh mana model mampu menjelaskan variabilitas pada variabel dependen.

Melalui analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan berikut:

$$Y = 39,857 + 0,497X$$

Koefisien regresi sebesar 0,497 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada kualitas layanan manasik (bimbingan ritual) berkorelasi dengan meningkatnya tingkat kepuasan jamaah Umrah sebanyak 0,497 unit; hal ini mempertegas adanya pengaruh positif dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Regresi linier sederhana digunakan sepanjang penelitian untuk mengevaluasi arah serta kekuatan hubungan antara faktor independen dan hasil dependen.

Analisis parsial menggunakan uji-t menghasilkan nilai t sebesar 8,927 dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada level $< 0,001$ menunjukkan dampak signifikan dari penyediaan layanan manasik (bimbingan ritual) terhadap kepuasan Jama'ah Umrah karena berada di bawah threshold signifikansi ($< 0,05$). Oleh karena itu hipotesis kami diterima berdasarkan kriteria penilaian dimana hipotesis valid apabila nilai signifikansinya kurang dari $< 0,005$.

Temuan lain melalui pengujian simultan menggunakan uji F memperoleh nilai F senilai 79,687 juga mencatatkan level signifikansi di bawah $< 0,05$ sehingga mendukung kelayakan model regresi yang diaplikasikan selama proses pemeriksaan ini.

Kesimpulannya: Peningkatan kualitas dalam layanan yang diberikan khususnya terkait dengan bimbingan ritual memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman keseluruhan di antara mereka yang melakukan perjalanan ziarah yang diselenggarakan terutama melalui Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Oleh karena itu, diharapkan penyelenggara dapat terus memperbaiki kualitas layanan mereka, baik dari segi penyampaian materi, kompetensi pemandu, fasilitas yang disediakan, maupun pelayanan secara keseluruhan, untuk mencapai tingkat kepuasan jamaah yang maksimal. Pernyataan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menegaskan bahwa pelayanan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.¹⁶

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 8,927 dan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan pembekalan manasik terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah. Selanjutnya, nilai koefisien korelasi sebesar 0,747 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik dan kepuasan jamaah umrah memiliki hubungan yang kuat dan positif.

¹⁶ Philip Kotler et al., *Marketing management 14/e* (pearson, 2014).

2. Kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,497. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perubahan pada kualitas pelayanan pembekalan manasik memiliki arah yang sejalan dengan perubahan kepuasan jamaah umrah. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,558, kualitas pelayanan pembekalan manasik mampu menjelaskan 55,8% variasi kepuasan jamaah umrah, sedangkan 44,2% lainnya berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembekalan manasik merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan jamaah umrah pada Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pembekalan manasik yang dilakukan secara berkelanjutan dapat mendukung terciptanya kepuasan jamaah umrah yang lebih baik.

Saran

1. Bagi Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap pelayanan pembekalan manasik yang telah diberikan. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan melalui penyempurnaan penyampaian materi, peningkatan kemampuan pembimbing, penyediaan fasilitas yang mendukung kegiatan, pelaksanaan kegiatan secara tepat waktu, serta pemberian informasi yang mudah dipahami oleh jamaah. Pelayanan juga perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi jamaah sehingga kegiatan pembekalan dapat berlangsung dengan lebih nyaman, terarah, dan efektif. Hal tersebut penting untuk diperhatikan karena hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.
2. Bagi pembimbing pembekalan manasik, diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas proses pembelajaran dengan menyampaikan materi secara sistematis dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah. Pembimbing juga perlu memberikan ruang yang memadai bagi jamaah untuk menyampaikan pertanyaan maupun kesulitan yang dialami. Sikap responsif, perhatian, dan kepedulian terhadap jamaah perlu dipertahankan agar suasana

pembekalan berlangsung kondusif serta dapat membantu jamaah memperoleh pemahaman dan kesiapan yang lebih baik sebelum melaksanakan ibadah umrah.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk mengembangkan kajian mengenai kepuasan jamaah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembekalan manasik memberikan kontribusi sebesar 55,8% terhadap kepuasan jamaah, sedangkan 44,2% sisanya berada di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, penelitian berikutnya diharapkan dapat mengkaji faktor lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, sekaligus memperluas objek penelitian, jumlah responden, atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai berbagai faktor yang berkaitan dengan kepuasan jamaah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, A., & Triantoro, R. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kbih At-Taqwa Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(1).
- Amrullah, N. K., Misbach, I., & Kasman, S. U. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jemaah Haji Di Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar. *Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah dan Komunikasi*, 3(1).
- Anggraini, M. W., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2020). Pengaruh bauran promosi, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan jamaah Umroh Al-Shahba Malang melalui kepercayaan jamaah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 14(2), 161-172.
- Atieqoh, S., Fakhruddin, M., Abidin, Z., & Waseso, H. P. (2022). Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji. *Jurnal Penelitian Agama*, 23(1), 125-146.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 9-15.
- Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. (2023). Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 7(1), 61-72.
- Firdaus, M M, *Metodologi penelitian kuantitatif; dilengkapi analisis regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0* (CV. Dotplus Publisher, 2021)
- Fitriani, S., & Stevano, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 22-26.
- Gustari, D. A., & Angraini, D. M. (2024). Pengaruh kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan jemaah umroh pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri. *Journal of Islamic Accounting Competency*, 4(1), 96-106.
- Harahap, I. S. P., & Pohan, S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(2), 435-442.
- Hasman, M., "Strategi Mempertahankan Jamaah Umroh Yang Tertunda Keberangkatan Efek Covid-19 (Studi Pada 4 Travel Umroh Di Kota Bengkulu)," 2022
- Hibahtullah, M. H., Firah, A., & Sahputra, N. (2024). Pengaruh Promo dan Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Ira Wisata Travel Hajj dan Umrah di Medan. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 180-190.
- Kasinem, Kasinem, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat," *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17 (2020)
- Kurniyasih, B., Setiawan, R. A., & Afrianty, N. (2024). Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 11290–11297.
- Lestari, S. K. F. W. (2024). Tingkat Kepuasan Jamaah pada Pelayanan Ibadah Haji di Kemenag Kota Semarang. *ASWALALITA: Journal of Da'wah Management*, 3(1), 34-48.
- Malik, A., Jalil, M., & Rosmalinda, U. (2021). Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalalus Saadah Kota Gajah. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(1), 28-38.
- Nabila, Tasya, Romi Adetio Setiawan, and Adi Setiawan, 'Umrah Manasik Guidance Strategy At Zafa Tour Bengkulu To Increase Congregation Understanding Strategi Bimbingan Manasik Umrah Pada Zafa Tour Bengkulu Dalam Meningkatkan Pemahaman Jemaah', 4.2 (2024), pp. 257–68
- Noviani, "Pengaruh Harga kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro," *Pengaruh Harga kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Salma Amanah Wisata Kota Metro*, 2023, 92
- Pratama, M. R., & Arafah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Experience dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Jamaah Haji PT. Rihlah Multazam Al Mubaroqah Medan. *BISEI: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam*, 9(2), 101-110.
- Ratnasari, Puji, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri)" (IAIN Kediri, 2020)
- Regiasa, Tubagus, "Pengaruh Pelayanan Dan Harga TerhadapKepuasan Konsumen Kapur Pada Pt. SuryaBesindo Sakti Di Kabupaten Serang," *Indonesian of interdisciplinary journal*, 3 (2022), 268–76
- Rifkhan, *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner* (Penerbit Adab, 2023)
- Safitri, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh: Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(2), 80-89.
- Saimona, N., Ulfah, Y. F., Nugroho, N. A. S., Alhasbi, F., & Faraba, K. S. A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Hajar Aswad Mubaroq. *Pawarta: Journal of Communication and Da'wah*, 2(1), 53-64.
- Saputra, E., Rachmawati, I. K., & Handoko, Y. (2024). Pengaruh Promosi Media Sosial, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(6), 4012-4030.
- Sauqy, M. Y., "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah kelompok bimbingan ibadah haji Al-Adzkar duri," 2022
- Selipi, Selipi, Romi Adetio Setiawan, and Makmur Makmur, 'Pengaruh Pemberitaan Kasus Penipuan Umroh Terhadap Minat Masyarakat Dalam Memilih Biro Perjalanan Umroh', *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8.4 SE-Articles (2024), doi:10.29040/jie.v8i4.15270
- Siregar, A. I., & Mappadeceng, R. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Harga Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Jemaah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Kota Jambi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 249-256.
- Soleh, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pembimbing ibadah manasik haji terhadap tingkat kepuasan jemaah di KBIHU PUSDAI (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Solin, Naia Finghani, Mardiah Oktaviani, dan Wan Nurjanah, "Aspek Pemasaran," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3 (2025), 450–63
- Stiawan, Evan, and Windianto, 'Pengaruh Iklan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli', *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 3 (2015), pp. 103–11
- Stiawan, E. (2020). *Keunikan Jamaah dalam Merespon sebuah Konten Loyalitas Agen Travel*

- Umrah Dimediasi oleh Kualitas Relasional*. Jurnal Pasar Modal dan Bisnis, 2(1), 83-98.
- Wahyuni, Eni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh Pada PT. Dago Wisata Internasional Kota Bandung” (Universitas Sangga Buana YPKP, 2023)
- Yuhadi, Y., Asnaini, A., & Fryanti, Y. E. (2022). Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan). EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 10(2), 1067-1080.
- Zain, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business, 2(2), 47-54.