

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

###### a. Keadaan Geografis

PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berada di wilayah Kotamadya dengan luas wilayahnya 190 m<sup>2</sup>, dengan batas-batasnya sebagai berikut:

- 1) Sebelah Timur berbatasan dengan Perusahaan Smartfren
- 2) Sebelah Barat berbatasan dengan Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga
- 3) Sebelah Utara berbatasan dengan jalan A. Yani
- 4) Sebelah Selatan berbatasan dengan Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga

###### b. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal

Perusahaan ini awalnya berdiri dengan nama PT. Riyal Tunggal pada 15 Agustus 1988 dengan Akta Notaris Fenny Foundawati Limantara dengan Nomor: 11. Bapak H. Fauzian Noor dan H. Alimansjah selaku pemegang saham awal berdirinya perusahaan dibidang jasa ini. Berjalannya waktu sekarang ini perusahaan tersebut berubah nama menjadi PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal dan menjadi kepemilikan tunggal keluarga dari Bapak H. Fauzian Noor.

Perusahaan ini beralamat lengkap di jalan A. Yani KM.4 No. 407 A RT.031 RW.002 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur Provinsi Kalimantan Selatan, bertepatan disamping Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga. Memiliki kantor pusat di Banjarmasin, dengan Nomor SK terbaru KMA Nomor 876 tahun 2020 menandai bahwa perusahaan ini berdiri dan menjalankan usaha secara sah dan resmi, serta berakreditasi A. Perusahaan juga melakukan kerjasama keagenan Airline yang ada di Indonesia seperti Garuda Indonesia, Citilink, dan Lion Group. Selain itu, juga terdaftar sebagai Agen Internasional di International Agen Transfort Association (IATA)

**“Amanah, Menjaga Kualitas, dan Menciptakan Kenyamanan dalam Beribadah”** merupakan motto dari PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal. Didalamnya tertuang visi dan misi yang mengutamakan pelayanan maksimal kepada jamaah. Perusahaan sadar dengan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jamaah maka akan berdampak langsung terhadap kebangkitan kinerja perusahaan dan kepuasan jamaah dalam perjalanan ibadah umrah dan haji khusus.

c. Jabatan-jabatan di PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal

1) Deskripsi Jabatan

a) Komisaris

Merupakan jabatan tertinggi di PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal, tugas dan tanggung jawab adalah sebagai berikut:

- (1) Melakukan pengawasan terhadap kebijakan Direksi (Direktur Utama dan Direktur) dalam pelaksanaan pengurusan perusahaan
- (2) Memberi nasihat kepada Direksi termasuk Pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP), Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), serta Ketentuan-ketentuan Anggaran Dasar, Keputusan RUPS dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- (3) Melakukan pengawasan terhadap pengelolaan perusahaan, termasuk terhadap sistem pengendalian maupun akuntabilitas perusahaan

b) Direktur Utama

- (1) Mengetahui kegiatan perusahaan secara keseluruhan
- (2) Melakukan pengelolaan perusahaan melalui pembuatan dan implementasi strategi perusahaan
- (3) Bertanggung jawab atas kegiatan sehari-hari operasional perusahaan, penentuan target kinerja perusahaan maupun identifikasi serta tolak ukur kinerja perusahaan
- (4) Bersama-sama dengan Komisaris perusahaan memformulasikan visi serta menyusun RJPP dalam pencapaian visi tersebut

c) Direktur

- (1) Membantu, bersama-sama dan mewakili Direktur Utama apabila Direktur Utama tidak menjalankan tugasnya di perusahaan
  - (2) Bersama-sama dengan Direktur Utama dan Komisaris perusahaan memformulasikan visi serta menyusun RJPP dalam pencapaian visi tersebut
- d) Manager Operasional Haji & Umrah
- (1) Berhubungan secara langsung serta melakukan negosiasi dengan para client (hotel, maskapai penerbangan, transportasi, catering, kantor Imigrasi, Departemen Agama)
  - (2) Memastikan lancarnya kegiatan operasional sehari-hari.
  - (3) Membuat keputusan taktis seperti perencanaan penjualan, anggaran penjualan, tenaga kerja, dan persediaan
- e) Marketing
- (1) Mempromosikan produk perusahaan kepada masyarakat
  - (2) Merencanakan, mengontrol, dan mengkoordinir proses penjualan dan pemasaran untuk mencapai target penjualan dan mengembangkan pasar secara efektif dan efisien
  - (3) Menentukan harga jual, produk yang akan di-*launching*, jadwal kunjungan serta menentukan sistem promosi yang akan digunakan

- (4) Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah jamaah/pelanggan dan layanan sesuai dengan target yang ditentukan
- (5) Melakukan evaluasi kepuasan jamaah/pelanggan untuk memastikan tercapainya target kepuasan pelanggan yang ditentukan

f) Accounting

- (1) Menangani keuangan perusahaan
- (2) Mengatur pembukuan perusahaan
- (3) Bekerjasama dengan para Manager lainnya yang bertanggung jawab atas perencanaan umum
- (4) Memusatkan perhatian pada berbagai keputusan investasi dan pembiayaan, serta segala hal yang berkaitan dengannya
- (5) Bekerjasama dengan para Manager di perusahaan agar perusahaan dapat beroperasi seefisien mungkin

g) Divisi Ticketing

- (1) Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan perusahaan dan memberikan informasi selengkap lengkapnya kepada pelanggan
- (2) Melakukan penjualan tiket maskapai penerbangan kepada pelanggan baik domestik maupun internasional, haji dan umrah, serta paket-paket tour umrah lainnya

- (3) Melakukan pemesanan tiket terhadap penerbangan yang diinginkan oleh pelanggan
- (4) Mengecek status ketersediaan tiket maskapai yang diinginkan oleh pelanggan
- (5) Memberikan laporan penjualan setiap harinya kepada Manager Operasional

h) Staff

- (1) Melakukan pekerjaan sesuai dengan bidang masing-masing berdasarkan Divisi yang sudah ditentukan
- (2) Bertanggung jawab kepada atasan masing-masing baik secara lisan maupun tulisan

d. Aspek Kegiatan Perusahaan

Aspek kegiatan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal adalah sebagai berikut:

- 1) *International & Domestic Air Tickets* adalah pelayanan pembelian tiket pesawat secara *online* untuk perjalanan ke mancanegara (Internasional) dan berbagai kota di Indonesia (Domestik)
- 2) *Umrah* dan Haji Khusus adalah pelayanan perjalanan Haji Khusus dan Umrah

2. Gambaran Umum Responden

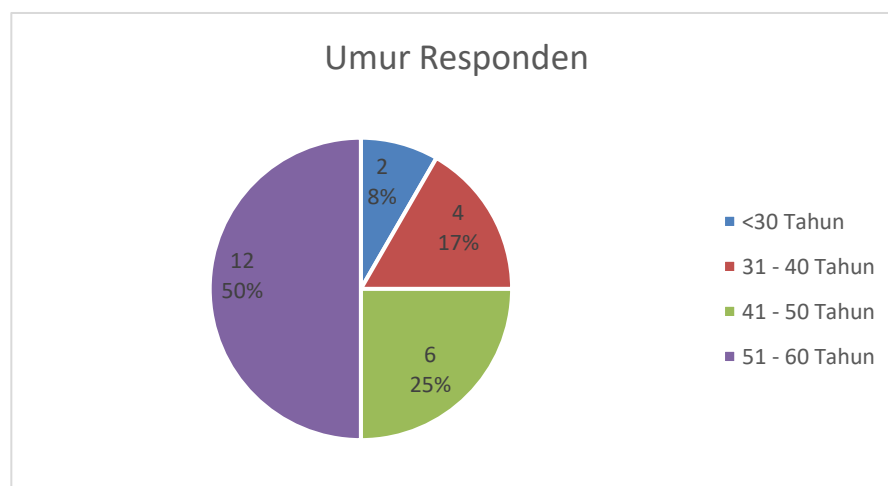
Responden dalam penelitian ini adalah jamaah haji khusus PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Kabupaten Tabalong tahun 2022. Responden

yang menjadi objek penelitian ini berjumlah 24 orang. Melalui penyebaran kuesioner *online* yaitu dengan cara membagikan link *Gform* yang berisi daftar pernyataan yang dapat diisi atau dipilih oleh responden, didapat kondisi responden tentang umur, jenis kelamin, pendidikan, serta pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui lebih jelas dan akurat mengenai gambaran responden sebagai objek dalam penelitian. Gambaran umum responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Berdasarkan Umur Responden

Dalam penelitian ini informasi mengenai umur responden sangat penting. Dikarenakan, perbedaan umur pada pelanggan khususnya pada setiap responden akan mempengaruhi keputusan dan sikapnya dalam memilih suatu travel.

**Tabel 4.1 : Umur Responden**



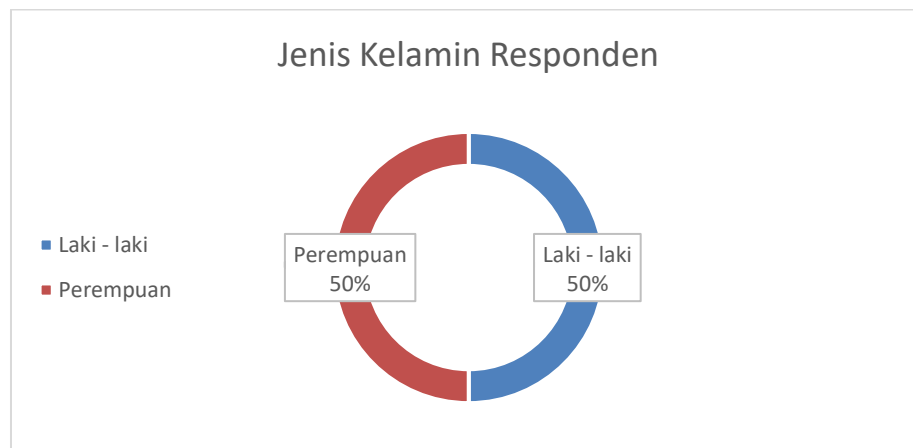
Sumber data diperoleh dari pengisian kuesioner

Berdasarkan data dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur 51 – 60 tahun sebanyak 12 orang (50%), diikuti usia responden yang berumur 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang (25%), kemudian diikuti yang berumur 31 – 40 tahun sebanyak 4 orang (17%), dan terakhir responden yang berumur < 30 tahun sebanyak 2 orang (8%). Persepsi ini menunjukkan bahwa distribusi umur yang sangat mencolok adalah pada umur yang relatif tua.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Informasi terkait jenis kelamin responden merupakan informasi yang juga tidak kalah penting karena ini bisa mempengaruhi keputusan untuk memilih sebuah travel.

**Tabel 4.2 : Jenis Kelamin**



Sumber: Diperoleh dari Kantor Pusat PT. Riyal Tunggal

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa untuk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 12 orang (50%) dan yang berjenis kelamin

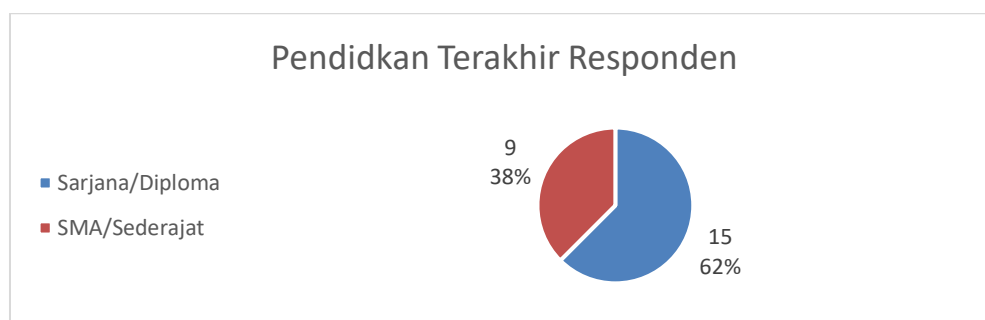


perempuan 12 orang (50%), jadi jamaah haji khusus PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal dari Tabalong dapat dikatakan jumlahnya sama antara laki-laki dan perempuan.

c. Berdasarkan Pendidikan Responden

Informasi mengenai pendidikan terakhir responden cukup penting dalam penelitian ini karena kebanyakan pengetahuan didapat ketika menjalani pendidikan formal, sehingga semakin tinggi tingkat pendidikan formal maka semakin banyak pula pengetahuan yang didapat. Hal inilah yang mungkin mempengaruhi pelanggan dalam memilih travel.

**Tabel 4.3 : Pendidikan Responden**



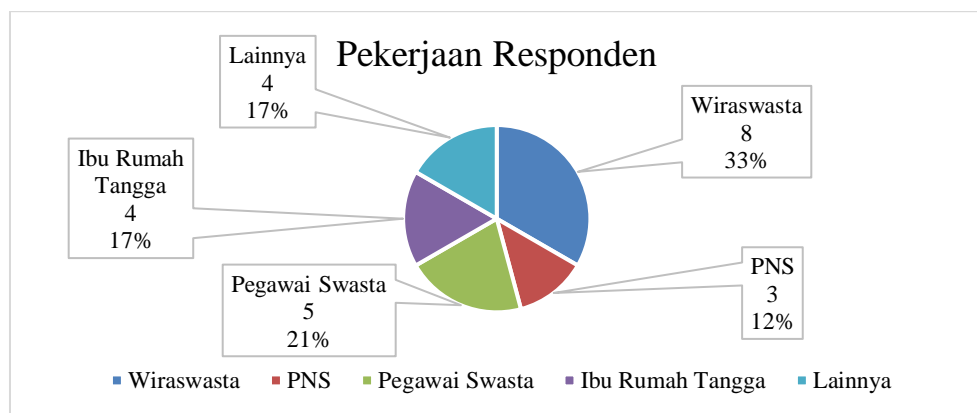
Sumber data diperoleh dari pengisian kuesioner

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang (62%) berpendidikan sarjana/diploma. Sedangkan sebanyak 9 orang (38%) berpendidikan SMA/Sederajat. Dapat diketahui bahwa jamaah yang berpendidikan sarjana ataupun diploma merupakan jamaah yang cukup potensial dalam pemilihan travel ini.

d. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Sebuah informasi mengenai pekerjaan responden juga tidak kalah penting dalam penggolongan. Pekerjaan mempunyai keterikatan dengan penghasilan, sedangkan penghasilan sendiri mempunyai kaitan dengan jamaah dalam memutuskan memilih sebuah travel.

**Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden**



Sumber data diperoleh dari pengisian kuesioner

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 8 orang (33%), selanjutnya diikuti yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 5 orang (21%), lalu pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, dan yang lainnya masing-masing sebanyak 4 orang (masing-masing 17%), sedangkan yang bekerja sebagai PNS sebanyak 3 orang (12%).

### 3. Penyajian Data

#### a. Pelayanan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal

##### 1) Pelayanan Administrasi

Dalam penyajian data pada pelayanan administrasi ini memiliki tiga macam pelayanan, seperti yang akan diuraikan sebagai berikut:

a) Pendaftaran Haji

Salah satu syarat melakukan perjalanan ibadah haji bagi calon jamaah adalah dengan melakukan pendaftaran, yaitu sebagai berikut:

- (1) Menyetor sejumlah USD 4.000 + Rp. 5.000.000, pembayaran setoran awal tersebut bertujuan untuk mendapatkan nomor porsi.

b) Persyaratan

Persyaratan dipenuhi untuk keperluan pendaftaran lebih lanjut, syarat-syaratnya sebagai berikut:

- (1) Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
- (2) Fotocopy Buku Nikah (untuk suami isteri)
- (3) Fotocopy Akta Lahir (untuk Anak usia 12 Tahun)
- (4) Foto muka 80% latar putih
- (5) Mengisi form pendaftaran
- (6) Menandatangani MOU calon jamaah

c) Pelunasan

Seperti ketentuan pada umumnya untuk pendaftaran dan pembayaran haji, calon jamaah haji supaya mendapatkan kuota harus mendaftar terlebih dahulu di Kemenag setempat untuk mendapatkan SPPH (Surat Permohonan Pergi Haji) dan kemudian menyetorkan uang sesuai dengan ketentuan dari Kemenag, lalu ke

bank penerima setoran yang ditunjuk pemerintah untuk mendapatkan nomor kuota. Dalam hal ini teknik/proses permohonan SPPH dan penyetoran dilakukan oleh pihak travel sebagai penyelenggara haji agar masuk ke dalam koridor kuota BPIH khusus yang setiap tahunnya dialokasikan.

Pelunasan biaya perjalanan haji adalah 4-5 bulan setelah calon jamaah haji telah memperoleh kepastian nomor kursi hajinya dapat pergi di tahun musim haji yang diputuskan, serta biaya pelunasan disesuaikan pada tahun keberangkatan.

## 2) Pelayanan Pelaksanaan

### a) Manasik Haji

Manasik haji merupakan suatu pelatihan tata cara berhaji dengan baik dan benar. Di Indonesia sendiri manasik haji biasanya dilaksanakan oleh penyelenggara haji atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), baik yang sudah mendapat izin dari Kementerian Agama maupun yang dibentuk oleh biro perjalanan haji. Pelatihan ini menggunakan alat peraga yang diperlukan, contohnya seperti replika ka'bah atau tempat jamaah melempar jumroh.

Pelatihan manasik haji ini salah satu hal yang wajib ada pada penyelenggaraan ibadah haji dan dilaksanakan setiap tahun, adapun yang diajarkan dalam manasik haji adalah mengenai teori serta praktek dalam berhaji. Adapun manasik haji yang dilaksanakan oleh

PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal berlangsung selama 3 hari yang bertempat di Asrama Haji Banjarbaru, di sana para jamaah diberikan materi-materi seputar melaksanakan haji baik itu teori maupun dalam bentuk praktek.

b) Kesehatan

Jamaah haji yang terdaftar dan porsinya masuk dalam list jamaah yang berangkat, diberikan pembinaan kesehatan, menjaga serta meningkatkan kebugaran sebagai persiapan melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi yang sangat membutuhkan kesehatan dan kebugaran yang prima. Disamping itu, PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal sendiri mengirim sebanyak 2 orang dokter untuk mendampingi para jamaah selama melaksanakan ibadah haji. Kegiatan jamaah dan perusahaan sebelum keberangkatan berkaitan dengan kesehatan dan yang lainnya, sebagai berikut:

(1) Untuk para jamaah yang harus dilakukan adalah:

- (a) Menjaga kondisi kesehatan dengan memakan makanan yang bergizi dan menjaga kebugaran secara teratur dengan rutin berolahraga
- (b) Menyelesaikan urusan pribadi, dinas, dan sosial kemasyarakatan
- (c) Menyiapkan bekal untuk keluarga yang ditinggalkan
- (d) Menyiapkan dana
- (e) Suntik vaksin

Adapun syarat-syarat yang diajukan kepada para jamaah tersebut ada 7 tahapan, yang harus dilakukan oleh jamaah, yaitu meliputi daftar nama, fotokopi BPIH, paspor, isi formular, tes darah, tes urin, dan tes jantung.

(2) Untuk pihak perusahaan sebelum keberangkatan:

(a) Memasukkan paspor ke imigrasi (visa)

Visa adalah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah negara kepada seseorang untuk dapat diberikan izin masuk ke suatu negara

(b) Menunggu barkot

Barkot adalah tanda masuk izin dari pihak Arab Saudi

c) Fasilitas

Fasilitas-fasilitas lainnya yang diberikan oleh PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal kepada para jamaah, sebagai berikut:

(1) Pemberian yang dilakukan oleh pihak perusahaan terhadap para calon jamaah antara lain berupa tas, kain sasirangan, seragam haji, mukena, buku manasik, dan kain ihram

(2) Selama di bandara sebelum keberangkatan para jamaah mendapatkan fasilitas berupa ruang tunggu yang nyaman

(3) Selama perjalanan di pesawat, para jamaah akan mendapatkan paket makanan sebanyak 3 kali, paket tersebut berupa makanan, minuman, dan snack. Adapun pesawat yang membawa jamaah

dari Banjarmasin – Jakarta adalah pesawat Citilink, lalu keberangkatan maupun sampai kepulangan dari Jakarta – Jeddah atau Jeddah – Jakarta adalah menggunakan pesawat Saudia Airlines, sedangkan untuk kepulangan Jakarta – Banjarmasin menggunakan pesawat Garuda Indonesia

- (4) Hotel yang disediakan untuk jamaah di Madinah dan Makkah adalah hotel Movenpick yaitu hotel bintang 5. Selain itu, barang bawaan akan langsung diantar ke depan kamar hotel dan disambut dengan *tourguide* serta pembimbing yang akan memberikan tausiyah dan arah jalan
- (5) Selain menggunakan pesaawat, transportasi yang digunakan dalam melayani kebutuhan jamaah adalah dengan menghadirkan bus eksekutif full AC, transportasi ini biasanya menggunakan minimal 2 – 3 buah bus
- (6) Bagi para jamaah disediakan juga fasilitas maktab VIP dan tenda ber-AC

3) Jadwal perjalanan ibadah haji khusus PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal

**Tabel 4.5 : Jadwal Perjalanan Jamaah Haji Khusus PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal**

| No. | TANGGAL |                  |                    | Program Perjalanan       | Keterangan         |
|-----|---------|------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
|     | Hari    | Masehi<br>2022 M | Hijriyah<br>1443 H |                          |                    |
| 1   | Jumat   | 24 Juni<br>2022  | 25<br>Dzulqaidah   | Banjarmasin –<br>Jakarta | Airport (Citilink) |

|    |        |              |               |                             |                           |
|----|--------|--------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|
| 2  | Jumat  | 24 Juni 2022 | 25 Dzulqaidah | Jakarta – Jed – Med         | Airport (Saudia Airlines) |
| 3  | Sabtu  | 25 Juni 2022 | 26 Dzulqaidah | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 4  | Minggu | 26 Juni 2022 | 27 Dzulqaidah | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 5  | Senin  | 27 Juni 2022 | 28 Dzulqaidah | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 6  | Selasa | 28 Juni 2022 | 29 Dzulqaidah | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 7  | Rabu   | 29 Juni 2022 | 30 Dzulqaidah | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 8  | Kamis  | 30 Juni 2022 | 1 Dzulhijjah  | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 9  | Jumat  | 1 Juli 2022  | 2 Dzulhijjah  | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 10 | Sabtu  | 2 Juli 2022  | 3 Dzulhijjah  | Madinah                     | Hotel Med (Movenpick)     |
| 11 | Minggu | 3 Juli 2022  | 4 Dzulhijjah  | Madinah to Azizah (Transit) | Hotel Med – Apartemen     |
| 12 | Senin  | 4 Juli 2022  | 5 Dzulhijjah  | Azizah (Transit)            | Apartemen                 |
| 13 | Selasa | 5 Juli 2022  | 6 Dzulhijjah  | Azizah (Transit)            | Apartemen                 |
| 14 | Rabu   | 6 Juli 2022  | 7 Dzulhijjah  | Azizah (Transit)            | Apartemen                 |
| 15 | Kamis  | 7 Juli 2022  | 8 Dzulhijjah  | Azizah (Transit) to Arafah  | Tenda AC                  |
| 16 | Jumat  | 8 Juli 2022  | 9 Dzulhijjah  | Arafah                      | Wukuf                     |
| 17 | Sabtu  | 9 Juli 2022  | 10 Dzulhijjah | Transit (Mina)              | Apartemen                 |
| 18 | Minggu | 10 Juli 2022 | 11 Dzulhijjah | Transit (Mina)              | Apartemen                 |
| 19 | Senin  | 11 Juli 2022 | 12 Dzulhijjah | Transit (Mina)              | Apartemen                 |
| 20 | Selasa | 12 Juli 2022 | 13 Dzulhijjah | Transit (Mina)              | Apartemen                 |
| 21 | Rabu   | 13 Juli 2022 | 14 Dzulhijjah | Transit (Mina)              | Apartemen                 |
| 22 | Kamis  | 14 Juli 2022 | 15 Dzulhijjah | Transit to Makkah           | Hotel Mak (Movenpick)     |
| 23 | Jumat  | 15 Juli 2022 | 16 Dzulhijjah | Makkah                      | Hotel Mak (Movenpick)     |
| 24 | Sabtu  | 16 Juli 2022 | 17 Dzulhijjah | Makkah                      | Hotel Mak (Movenpick)     |
| 25 | Minggu | 17 Juli 2022 | 18 Dzulhijjah | Makkah                      | Hotel Mak (Movenpick)     |



|    |        |                 |                  |                          |                               |
|----|--------|-----------------|------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 26 | Senin  | 18 Juli<br>2022 | 19<br>Dzulhijjah | Makkah                   | Hotel Mak<br>(Movenpick)      |
| 27 | Selasa | 19 Juli<br>2022 | 20<br>Dzulhijjah | Makkah                   | Hotel Mak<br>(Movenpick)      |
| 28 | Rabu   | 20 Juli<br>2022 | 21<br>Dzulhijjah | Makkah – Jed –<br>JKT    | Airport (Saudia<br>Airlines)  |
| 29 | Kamis  | 21 Juli<br>2022 | 22<br>Dzulhijjah | Jakarta –<br>Banjarmasin | Airport (Garuda<br>Indonesia) |

Sumber data diperoleh dari Kantor PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal

## b. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1) Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji validnya tiap-tiap butir pertanyaan pada kuesioner yang sudah dirancang. Suatu butir pertanyaan dapat dikatakan valid apabila nilai korelasi (R Hitung) dari butir pertanyaan tersebut > R tabel. Pada tabel 4.6 disajikan hasil uji validitas untuk setiap butir-butir pertanyaan dari variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan kepuasan jamaah.

**Tabel 4.6 : Uji Validitas**

| No. | Pertanyaan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----|------------|----------|---------|------------|
| 1   | X1.1       | 0.659    | 0.404   | Valid      |
| 2   | X1.2       | 0.678    | 0.404   | Valid      |
| 3   | X1.3       | 0.741    | 0.404   | Valid      |
| 4   | X1.4       | 0.454    | 0.404   | Valid      |
| 5   | X1.5       | 0.741    | 0.404   | Valid      |
| 6   | X1.6       | 0.734    | 0.404   | Valid      |

|    |      |       |       |       |
|----|------|-------|-------|-------|
| 7  | X2.1 | 0.745 | 0.404 | Valid |
| 8  | X2.2 | 0.704 | 0.404 | Valid |
| 9  | X2.3 | 0.852 | 0.404 | Valid |
| 10 | X2.4 | 0.642 | 0.404 | Valid |
| 11 | X2.5 | 0.602 | 0.404 | Valid |
| 12 | X2.6 | 0.654 | 0.404 | Valid |
| 13 | X3.1 | 0.700 | 0.404 | Valid |
| 14 | X3.2 | 0.589 | 0.404 | Valid |
| 15 | X3.3 | 0.698 | 0.404 | Valid |
| 16 | X3.4 | 0.779 | 0.404 | Valid |
| 17 | X3.5 | 0.459 | 0.404 | Valid |
| 18 | X3.6 | 0.873 | 0.404 | Valid |
| 19 | X4.1 | 0.427 | 0.404 | Valid |
| 20 | X4.2 | 0.746 | 0.404 | Valid |
| 21 | X4.3 | 0.679 | 0.404 | Valid |
| 22 | X4.4 | 0.756 | 0.404 | Valid |
| 23 | X4.5 | 0.859 | 0.404 | Valid |
| 24 | X4.6 | 0.688 | 0.404 | Valid |
| 25 | X5.1 | 0.596 | 0.404 | Valid |
| 26 | X5.2 | 0.889 | 0.404 | Valid |
| 27 | X5.3 | 0.777 | 0.404 | Valid |
| 28 | X5.4 | 0.819 | 0.404 | Valid |

|    |      |       |       |       |
|----|------|-------|-------|-------|
| 29 | X5.5 | 0.888 | 0.404 | Valid |
| 30 | X5.6 | 0.713 | 0.404 | Valid |
| 31 | Y1   | 0.844 | 0.404 | Valid |
| 32 | Y2   | 0.823 | 0.404 | Valid |
| 33 | Y3   | 0.913 | 0.404 | Valid |
| 34 | Y4   | 0.852 | 0.404 | Valid |
| 35 | Y5   | 0.844 | 0.404 | Valid |
| 36 | Y6   | 0.746 | 0.404 | Valid |

Sumber data diolah di SPSS versi 26

Diketahui jumlah pertanyaan seluruhnya berjumlah 36 pertanyaan. Diketahui juga seluruh nilai R hitung  $> 0.404$  (R tabel). Sehingga, dapat disimpulkan seluruh pertanyaan telah valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan ke uji reliabilitas. Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaan yang valid.

**Tabel 4.7 : Uji Reliabilitas**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .965                          | 36         |

Jika nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6, maka kuesioner penelitian bersifat reliabel. Diketahui bahwa kuesioner bersifat reliabel, karena nilai Alpha Cronbach sebesar 0,965 lebih besar dari 0,6.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang dilakukan, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji T dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas terhadap residual dapat diketahui dari melihat hasil histogram, plot, ataupun dengan melakukan uji Kolmogorov-Smirnov. Tingkat signifikansi yang digunakan  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan adalah melihat angka probabilitas  $p$ , dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika nilai probabilitas  $p > 0,05$ , maka asumsi normalitas terpenuhi,

Jika probabilitas  $p < 0,05$ , maka asumsi normalitas tidak terpenuhi.

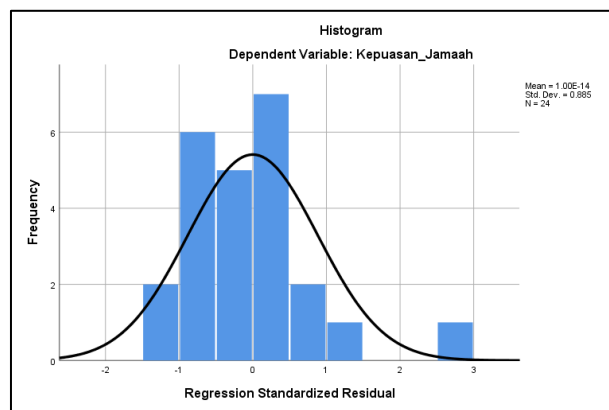
**Tabel 4.8 : Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov Smirnov Test)**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                  |                | 24                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | .66458619               |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .153                    |
|                                    | Positive       | .153                    |
|                                    | Negative       | -.076                   |
| Test Statistic                     |                | .153                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .152 <sup>c</sup>       |

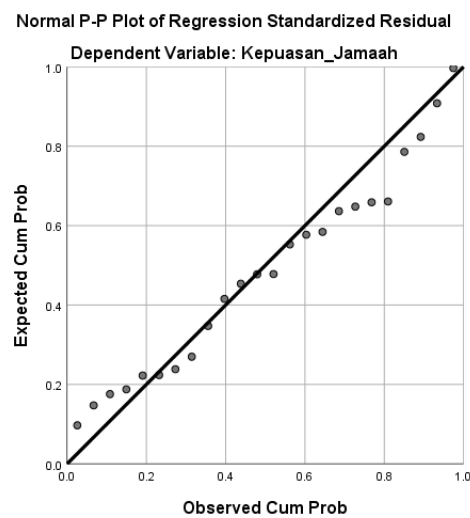
a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

Dapat dilihat dari Tabel 4.8, bahwa nilai probabilitas  $p$  atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,152. Karena nilai probabilitas  $p$ , yakni 0,152 lebih besar dari tingkat signifikansinya yaitu 0,05, maka ini berarti data berdistribusi normal.

**Gambar 4.1 : Uji Normalitas (Histogram)**



**Gambar 4.2 : Uji Normalitas (Normal Probability Plot)**



Gambar 4.1 merupakan pengujian normalitas dengan pendekatan histogram, sementara pada Gambar 4.3 merupakan pengujian normalitas dengan pendekatan *normal probability plot*. Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat kurva berbentuk normal, sementara ini pada Gambar 4.2, titik menyebar di sekitar garis diagonal, sehingga data dikatakan berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas atau tidak dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF). Dasar pengambilan keputusannya yakni jika nilai VIF < 10, dan *tolerance value* > 0,1, maka tidak terjadi multikolinearitas, begitupula sebaliknya jika nilai VIF > 10, dan *tolerance value* < 0,1, maka terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.9 : Uji Multikolinearitas**

| Model          | Collinearity Statistics |       |
|----------------|-------------------------|-------|
|                | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)   |                         |       |
| Bukti Langsung | .131                    | 7.652 |
| Keandalan      | .198                    | 5.046 |
| Daya Tanggap   | .116                    | 8.632 |
| Jaminan        | .115                    | 8.731 |
| Perhatian      | .140                    | 7.125 |

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa, nilai VIF variabel bukti langsung (X1) adalah  $7,625 < 10$  dan *tolerance value*  $0,131 > 0,1$ , nilai

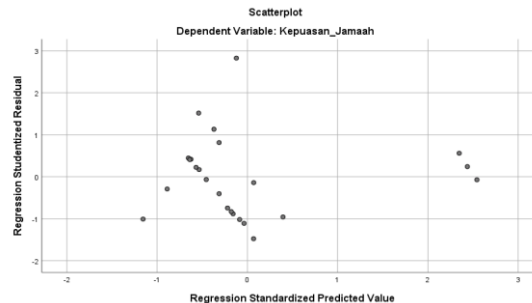
VIF variabel keandalan (X2) adalah  $5,046 < 10$  dan *tolerance value*  $0,198 > 0,1$ , nilai VIF variabel daya tanggap (X3) adalah  $8,632 < 10$  dan *tolerance value*  $0,116 > 0,1$ , nilai VIF variabel jaminan (X4) adalah  $8,731 < 10$  dan *tolerance value*  $0,115 > 0,1$ , nilai VIF variabel perhatian (X5) adalah  $7,125 < 10$  dan *tolerance value*  $0,140 > 0,1$ .

Dapat dilihat bahwa nilai VIF dari kelima variabel tersebut dibawah atau ( $<$ ) 10 dan *tolerance value*-nya dari kelima variabel tersebut juga berada diatas atau ( $>$ ) 0,1. Maka, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID pada sumbu Y dan ZPRED pada sumbu X. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.3 : Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan Gambar 4.3, tidak terdapat pola yang begitu jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### d. Uji Regresi

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda (*multiple linier regression*). Analisis regresi linier berganda ini digunakan apabila jumlah variabel independennya minimal berjumlah sebanyak 2 variabel ataupun lebih. Penggunaan analisis ini diperuntukkan dalam menentukan pengaruh variabel bebas yang biasa disebut dengan  $X$  terhadap variabel terikat atau yang biasa disebut dengan  $Y$ . Tabel 4.10 merupakan hasil analisis regresi linier berganda.



**Tabel 4.10 : Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

|  |                | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|--|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|  |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |      |
| Model                                  |                | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig. |
| 1                                      | (Constant)     | 1.509                       | 2.071      |                           | .728   | .476 |
|  | Bukti Langsung | -.496                       | .206       | -.495                     | -2.408 | .027 |
|  | Keandalan      | .382                        | .180       | .354                      | 2.121  | .048 |
|  | Daya Tanggap   | .553                        | .221       | .547                      | 2.506  | .022 |
|  | Jaminan        | -.254                       | .237       | -.236                     | -1.074 | .297 |
|  | Perhatian      | .765                        | .188       | .808                      | 4.073  | .001 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan_Jamaah |                |                             |            |                           |        |      |

Berdasarkan Tabel 4.10, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 1,509 - 0,496X_1 + 0,382X_2 + 0,553X_3 - 0,254X_4 + 0,765X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Diketahui nilai konstanta adalah 1,509. Nilai tersebut dapat diartikan apabila variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian tidak berpengaruh, maka nilai variabel dependen kepuasan jamaah adalah 1,509.
- 2) Nilai koefisien regresi dari variabel bukti langsung adalah -0,496. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti langsung mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel kepuasan jamaah, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel bukti langsung, maka akan menurunkan kepuasan jamaah sebesar 0,496.
- 3) Nilai koefisien regresi dari variabel keandalan adalah 0,382. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh

positif terhadap variabel kepuasan jamaah yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel keandalan, maka akan menaikkan kepuasan jamaah sebesar 0,382.

- 4) Nilai koefisien regresi dari variabel daya tanggap adalah 0,553. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan jamaah yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel daya tanggap, maka akan menaikkan kepuasan jamaah sebesar 0,553.
- 5) Nilai koefisien regresi dari variabel jaminan adalah -0,254. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel kepuasan jamaah yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel jaminan, maka akan menurunkan kepuasan jamaah sebesar 0,254.
- 6) Nilai koefisien regresi dari variabel perhatian adalah 0,765. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel perhatian mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan jamaah yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel perhatian, maka akan menaikkan kepuasan jamaah sebesar 0,765.

e. Uji T (Parsial)

Uji T atau uji parsial dipergunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Dasar dalam pengambilan keputusan pada pengujian ini ada dua cara, yaitu dengan cara melihat apakah nilai T hitung > T tabel atau dengan

cara melihat apakah nilai  $Sign < Alpha$ . Dalam penelitian ini, dasar pengambilan keputusannya adalah dengan cara melihat nilai  $Sign < Alpha$ , dan diketahui juga penelitian ini menggunakan nilai  $alpha = 0,05$ . Tabel 4.11 menyajikan nilai koefisien regresi, serta nilai statistik t untuk pengujian pengaruh secara parsial.

**Tabel 4.11 : Uji T (Parsial)**

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)     | 1.509                       | 2.071      |                           | .728   | .476 |
|       | Bukti Langsung | -.496                       | .206       | -.495                     | -2.408 | .027 |
|       | Keandalan      | .382                        | .180       | .354                      | 2.121  | .048 |
|       | Daya Tanggap   | .553                        | .221       | .547                      | 2.506  | .022 |
|       | Jaminan        | -.254                       | .237       | -.236                     | -1.074 | .297 |
|       | Perhatian      | .765                        | .188       | .808                      | 4.073  | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Jamaah

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.11 diperoleh hasil:

- 1) Diketahui nilai koefisien dari variabel bukti langsung adalah -0,496, yakni bernilai negatif. Hal ini berarti variabel bukti langsung berpengaruh negatif terhadap kepuasan jamaah. Diketahui nilai  $Sign$  dari variabel bukti langsung adalah  $0,027 < 0,05$ , maka variabel bukti langsung berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.
- 2) Diketahui nilai koefisien dari variabel keandalan adalah 0,382, yakni bernilai positif. Hal ini berarti variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah. Diketahui nilai  $Sign$  dari variabel keandalan

adalah  $0,048 < 0,05$ , maka variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

- 3) Diketahui nilai koefisien dari variabel daya tanggap adalah 0,553, yakni bernilai positif. Hal ini berarti variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah. Diketahui nilai *Sign* dari variabel daya tanggap adalah  $0,022 < 0,05$ , maka variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.
- 4) Diketahui nilai koefisien dari variabel jaminan adalah -0,254, yakni bernilai negatif. Hal ini berarti variabel jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan jamaah. Diketahui nilai *Sign* dari variabel jaminan adalah  $0,297 > 0,05$ , maka variabel jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan jamaah.
- 5) Diketahui nilai koefisien dari variabel perhatian adalah 0,765, yakni bernilai positif. Hal ini berarti variabel perhatian berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah. Diketahui nilai *Sign* dari variabel perhatian adalah  $0,001 < 0,05$ , maka variabel perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

f. Uji F (Simultan)

Uji F atau uji simultan ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Diketahui dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah dengan cara melihat nilai  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , atau nilai  $Sign < Alpha$ , dengan pengambilan nilai *Alpha* sebesar 0,05.

**Tabel 4.12 : Uji F (Simultan)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 92.134         | 5  | 18.427      | 32.650 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 10.159         | 18 | .564        |        |                   |
|                    | Total      | 102.292        | 23 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Jamaah

b. Predictors: (Constant), Perhatian, Daya Tanggap, Keandalan, Bukti Langsung, Jaminan

Berdasarkan Tabel 4.12, diketahui nilai F hitung 32,650 dan nilai *Sign* adalah 0,000.

Diketahui:

$$Df1 = 5 (X1, X2, X3, X4, X5)$$

$$Df2 = 24 - 5 - 1 = 18$$

Maka nilai F tabel dengan  $df1 = 5$ ,  $df2 = 18$  dan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 adalah 2,773. Diketahui nilai F hitung 32, 650 > F tabel 2,773 dan nilai *Sign* adalah 0,000 < 0,05, maka variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah.

g. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan suatu nilai (nilai proporsi) yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi dalam menerangkan variasi variabel terikat.

**Tabel 4.13 : Koefisien Determinasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b>   |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | .949 <sup>a</sup> | .901     | .873              | .75124                     |
| a. Predictors: (Constant), Perhatian, Daya Tanggap, Keandalan, Bukti Langsung, Jaminan |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kepuasan_Jamaah   |                   |          |                   |                            |

Berdasarkan Tabel 4.13, diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) adalah 0,901. Nilai tersebut dapat diartikan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian mampu mempengaruhi kepuasan jamaah sebesar 90,1%, sisanya sebesar 9,9% dijelaskan oleh variabel atau faktor lainnya.

## **B. Pembahasan Hasil**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan jamaah pada PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal studi kasus jamaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022. Maka, dalam penelitian ini diperoleh hasil dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan mengumpulkannya kembali. Penulis juga melakukan pengujian analisis data dengan menggunakan bantuan program *SPSS* versi 26.

### 1. Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Jamaah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan jamaah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel bukti langsung dengan nilai signifikansi sebesar  $0,027 < 0,05$ , akan tetapi nilai koefisien regresinya mempunyai nilai yang negatif sebesar  $-0,496$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Artinya antara variabel bukti langsung dan kepuasan jamaah memiliki hubungan yang negatif.

Berdasarkan indikator-indikator dari bukti langsung yang meliputi fasilitas, sarana dan prasarana, perlengkapan, serta penampilan karyawan. Kenaikan bukti langsung akan mengakibatkan penurunan pada kepuasan jamaah. Hal demikian dapat terjadi dikarenakan oleh fasilitas seperti ruang bimbingan, ruang pelayanan, sarana dan prasana yang diberikan masih kurang memuaskan. Dengan demikian PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal hendaknya selalu memperhatikan dengan cara mengecek, memperbaharui, atau memperindah fasilitas, sarana dan prasarana sebelum dipergunakan guna mencapai kepuasan jamaah.

### 2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Jamaah

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh keandalan terhadap kepuasan jamaah. Hal ini berdasarkan dari hasil statistik uji t untuk variabel keandalan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,048 < 0,05$ , dan nilai koefisien regresi mempunyai nilai yang positif sebesar  $0,382$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

jamaah. Artinya antara variabel keandalan dan kepuasan jamaah memiliki hubungan yang positif.

Berdasarkan indikator-indikator dari keandalan yang meliputi kemampuan pembimbing ataupun karyawan serta media yang digunakan, hal ini memberikan bukti bahwa keandalan yang diberikan oleh karyawan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal maupun pembimbing dalam bentuk memberikan kejelasan terkait prosedur pendaftaran lalu pelayanan yang sopan oleh karyawan, serta pembimbingan yang baik dan mudah dimengerti akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.

### 3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Jamaah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan jamaah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,022 < 0,05$ , dan nilai koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,533. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Artinya antara variabel daya tanggap dan kepuasan jamaah mempunyai hubungan yang positif.

Hasil tersebut didasarkan dari indikator-indikator daya tanggap yang meliputi kejelasan informasi, pemberian solusi, ketepatan waktu, maka dapat terbuktikan karena daya tanggap yang diberikan oleh pimpinan dan karyawan PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal serta pembimbing dalam bentuk menanggapi keluhan dan komplain jamaah terselesaikan dengan baik. Selain itu juga, dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat memberikan kesan



yang baik oleh jamaah. Hal-hal demikianlah yang akhirnya mempengaruhi kepuasan jamaah.

#### 4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Jamaah

Hasil menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang tidak signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan jamaah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,297 > 0,05$ , selain itu juga nilai koefisien regresi mempunyai nilai yang negatif yaitu sebesar  $-0,254$ . Artinya variabel jamina tetap memiliki pengaruh, namun pengaruhnya tidak signifikan. Variabel jaminan dengan kepuasan jamaah juga memiliki hubungan yang negatif.

Berdasarkan dari indikator-indikator jaminan yaitu rasa aman, kesiapan, sikap dan pengetahuan, maka hasil tersebut dapat terjadi karena ketidakpastian jadwal keberangkatan, sehingga membuat jamaah terkesan menunggu. Apalagi terkait jadwal, hal ini berdasar dari keputusan pemerintah yang melihat situasi kondisi pasca pandemi *covid-19*. Selain itu, bisa saja faktor kesiapan materi dan fisik jamaah kurang diperhatikan oleh pihak PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal selama melaksanakan ibadah haji.

#### 5. Pengaruh Perhatian terhadap Kepuasan Jamaah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh perhatian terhadap kepuasan jamaah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel perhatian sebesar  $0,001 < 0,05$ , dan nilai koefisien regresi mempunyai nilai yang positif yakni sebesar  $0,765$ . Artinya variabel perhatian ada pengaruh yang signifikan dan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan jamaah.

Berdasarkan dari indikator perhatian yaitu mengutamakan kepuasan, mendengarkan keluhan atau keinginan, berkomunikasi dengan jemaah hal inilah yang mengakibatkan adanya pengaruh yang signifikan. Ini dapat membuktikan bahwa pihak PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal beserta pembimbing telah memberikan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan jemaah, dengan bentuk pelayanannya adalah memberikan perhatian kepada jemaah, menjalin komunikasi dengan jemaah, peduli, serta memberikan rasa nyaman kepada jemaah.

#### 6. Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian terhadap Kepuasan Jemaah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan jemaah. Hasil tersebut dibuktikan dari nilai F hitung sebesar  $32,650 > 2,773$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Penelitian ini berhasil hipotesis keenam yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian) terhadap kepuasan jemaah.

Hasil uji koefisiensi determinan  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,901, yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan jemaah adalah sebesar 90,1% dan sisanya 9,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.