

ABSTRAK

Rydha Rahmadhani, 200104030233, *Pengaruh Sarana Dan Prasarana Asrama Haji Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Kalimantan Selatan Pada Operasional Haji Tahun 2024*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing (I) Dra Hj. Siti Rahmah, M.Ag., Pembimbing (II) Sri Anafarhanah, SEI, MSI.

Kata Kunci : Pengaruh, Sarana, Prasarana, Kepuasan

Sarana merupakan alat langsung yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Prasarana merupakan alat tidak langsung yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Mengenai sarana prasarana tak jarang orang menganggap bahwa keduanya sama padahal keduanya berbeda, akan tetapi keduanya saling bersangkutan antara satu dengan yang lainnya. Sarana prasarana yang ada merupakan faktor penting dalam mendukung berbagai kegiatan di asrama haji, termasuk pembinaan, pelatihan manasik, serta tempat singgah yang diperuntukkan para umat muslim yang berhaji sebelum dan setelah perjalanan ke tanah suci. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dengan adanya sarana prasarana yang baik maka akan menciptakan kepuasan terhadap jemaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana asrama haji Banjarmasin terhadap kepuasan jemaah haji Kalimantan Selatan.

Metode penelitian dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian analisis regresi linier berganda, dengan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner. Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu: (X1) Sarana, (X2) Prasarana, dan (Y) Kepuasan. Dengan jumlah populasi seluruh jemaah haji Kalimantan Selatan tahun 2024 sebanyak 4071 orang kemudian diambil sampel sebanyak 98 orang. Dengan waktu penelitian selama 2 bulan dari bulan Mei – Juli. Teknik pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) versi 25 dan 29.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan: pengaruh X1 (sarana) dan X2 (Prasarana) secara simultan terhadap Y (kepuasan jemaah) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $327,270 > F$ tabel 3,09, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X1 (sarana) dan variabel X2 (prasarana) secara simultan terhadap variabel Y (kepuasan). Pada nilai *Adjusted R square* sebesar 0,871 yang artinya besarnya kontribusi variabel independen X1 (sarana) dan X2 (prasarana) yang mempengaruhi variabel Y (kepuasan) sebesar 87,1% dan 12,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini. Sehingga hasil analisis yang menunjukkan pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan jemaah sebesar 87,1% yang mengindikasikan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.