

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Data Umum UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Nama Asrama	Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin
Lokasi/Alamat	Jalan A. Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru, Telp/Fax : (0511) 4705150
Luas Tanah	73.230 M <sup>2</sup>
Status Tanah	Sertifikat
Status Kepemilikan Tanah	Hak Milik Kementerian Agama
Nomor Sertifikat	7/1981 Nomor Hak : P.13 Tanggal 4 April 1981
Status Kepemilikan Gedung	Milik Kementerian Agama
Tahun Berdiri	1981
Kapasitas	840 orang <ul style="list-style-type: none"><li>- Jemaah : 694 orang</li><li>- PPIH : 88 orang</li><li>- PNS : 19 orang</li><li>- PPNP : 41 orang</li></ul>
Jarak Asrama ke Tujuan	Asrama haji – Airport : 4 Km Asrama haji – Banjarmasin : 28 Km Asrama haji–Kanwil kemenag: 29 Km

## 2. Sejarah UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibuka pada tanggal 21 November 1984 di bawah pimpinan Bapak H. A. Chalik Dachlan selaku Pjs Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dibangun di atas tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Sehingga diputuskan pada tanggal 15 Maret 1986 dibawah pimpinan H. M. Umar Yasin, BA selaku Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Pembuatan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibebankan kepada APBN pada tahun 1984-1985. Total bangunan yang ingin didirikan pada saat itu sebanyak 12 bangunan yang terdiri dari 8 bangunan asrama jemaah yaitu: Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah dan Tan'im. Terdapat 2 buah ruang makan, 1 buah dapur dan 1 buah aula Jeddah. tatkala itu jemaah haji dari Kalimantan Selatan menggunakan asrama Embarkasi Balikpapan dan Embarkasi Surabaya sampai tahun 2002, hingga asrama haji menjadi tempat transit.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada mulanya hanyalah Asrama Transit Provinsi dengan sarana dan prasarana yang sedikit sekali. Demi mencukupi kebutuhan Asrama Haji, masyarakat bekerjasama memberikan bantuan ataupun donasi untuk melengkapi sarana dan prasarana Asrama Haji, antara lain: saat itu, pihak Keluarga Gubernur Bapak H. Sjachriel Darham menyumbangkan masjid untuk asrama Haji itulah yang dinamakan "Masjid Syahraza Muhtadin" (nama cucu Gubernur). Dan Bapak H. Ikhsanuddin Husin,

wakil bupati Tanah Laut secara langsung menyerahkan Miniatur Ka'bah tersebut. Dan pada tahun 2004, jemaah Haji Embarkasi Banjarmasin yang baru kembali dari Tanah Suci membantu pengaspalan jalan dan perbaikan gedung asrama yang sudah lama.

Pada tahun 2002, diputuskan untuk memperluas "Asrama Haji Menengah" sesuai dengan tren saat ini dan persiapan dilakukan mulai tahun 2003 dan seterusnya. Saat itu, KanWil Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan membangun tambahan sarana dan prasarana, seperti: 2 gedung asrama jemaah sa'i dan aziziyah, 1 gedung Poliklinik, 1 aula Makkah, 1 Masjid Syahraza Muhtadin, 1 musholla, 2 counter bank untuk penukaran mata uang dan miniatur tempat ibadah haji seperti Ka'bah, bukit Shafa serta bukit Marwah dan Jamarat. Pada tahun 2004 menjadi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk melayani jemaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.

### 3. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Lokasi penulis melaksanakan penelitian yakni di kantor UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Kota Banjarbaru merupakan salah satu bagian dari wilayah provinsi Kalimantan Selatan yang ibu kotanya terletak di kota Banjarbaru sendiri. Kota Banjarbaru resmi menjadi ibu kota provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2022. Berdasarkan dari data Badan Pusat Statistik tahun 2022, Kota Banjarbaru memiliki penduduk sebanyak 258.753 jiwa dengan luas wilayah 305,242 kilometer persegi. Diketahui dari Kota Banjarbaru dalam Angka Tahun 2022

yang dikeluarkan BPS , letak Kota Banjarbaru secara astronomis berada di antara 3° 25'40" sampai 3°28'37" Lintang Selatan dan 114°41'22" sampai 114°54'25" Bujur Timur. Terkait dengan lokasinya, kota Banjarbaru masuk ke dalam zona Waktu Indonesia Tengah (WITA).

#### 4. Batas-batas Wilayah Kota Banjarbaru

**TABEL 4 1 Batas Wilayah Kota Banjarbaru**

Utara	Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar
Timur	Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar
Selatan	Kabupaten Tanah Laut
Barat	Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar

#### 5. Visi dan Misi

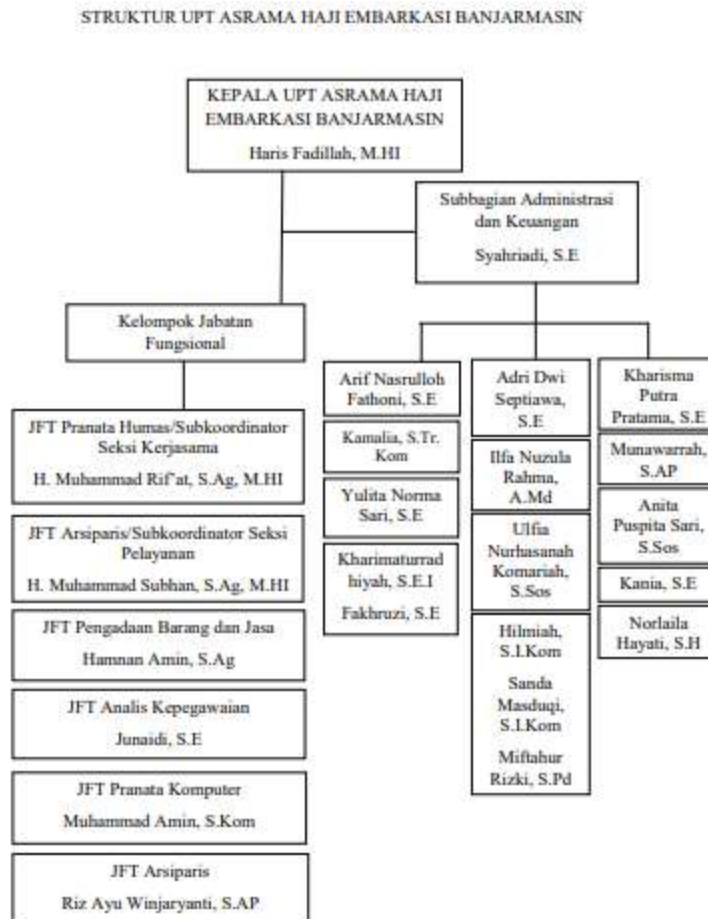
Adapun Visi Dan Misi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah:

Visi : "Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji Yang Handal Dalam Pelayanan Terhadap Jemaah Haji Dan Masyarakat"

Misi :

- Menata organisasi dan tata kelola asrama
- Meningkatkan sumber daya manusia pengelola asrama haji yang profesional
- Meningkatkan pelayanan prima kepada jemaah haji dan pengguna jasa lainnya

## 6. Struktur UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



**Gambar4 1 Struktur UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin**

## 7. Tugas dan fungsi yang dimaksud pada PMA No. 44 tahun 2014

### a. Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Sesuai dengan Pasal 8, Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi bertugas memimpin dan mengelola seluruh operasional asrama haji embarkasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

b. Subbagian Administrasi dan Keuangan

Pasal 9 Sub Bagian Administrasi dan Keuangan adalah menginformasikan, mengumumkan, mengevaluasi dan melaporkan rencana dan program, keuangan, barang milik negara, kepegawaian, tata usaha dan pengelolaan.

c. Seksi Pelayanan

Pasal 10 tanggung jawab Pelayanan Asrama adalah menyediakan akomodasi, katering, pelayanan keagamaan, kesehatan, keamanan, kebersihan dan pelayanan lainnya di asrama haji.

d. Seksi Kerja Sama

Tugas Seksi Kerjasama, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 11, mencakup berbagai aspek penting dalam operasional asrama haji embarkasi. Secara ringkas, Seksi Kerjasama bertanggung jawab untuk melakukan kerjasama, koordinasi, pembinaan, dan pelayanan dengan berbagai instansi terkait, seperti bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, dan transportasi. Selain itu, Seksi Kerjasama juga berperan dalam menyelenggarakan *city check in*, berkoordinasi dengan asrama haji lainnya, serta mengembangkan usaha asrama haji untuk mengoptimalkan pemanfaatan aset dan meningkatkan pendapatan.

e. Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 13 menjelaskan tentang pembentukan Kelompok Kegiatan yang beranggotakan pegawai fungsional ahli di berbagai bidang yang relevan dengan tugas asrama haji embarkasi. Masing-masing kelompok

dikoordinasi oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji. Jumlah pegawai dalam kelompok disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja agar tercapai efisiensi dan efektivitas. Jenis dan tingkat jabatan fungsional ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga profesionalisme dan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat terjamin.

## 8. Tugas dan Fungsi Asrama Haji

### a. Tugas

Asrama Haji memiliki tugas untuk mengelola asrama haji yang berkaitan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas beserta penyelenggaraan ibadah haji.

### b. Fungsi

Asrama Haji bertekad untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah haji, baik saat keberangkatan maupun kedatangan. Tekad ini diwujudkan melalui berbagai layanan yang menjamin kelancaran dan kenyamanan jemaah, meliputi layanan CIQ (Custom/bea cukai, Imigrasi, dan Quarantine/karantina) yang terintegrasi, pelayanan satu atap (*one stop service*), akomodasi yang nyaman, pelayanan kesehatan, katering halal dan bergizi, pemantapan manasik haji, keamanan, imigrasi, dan transportasi. Semua layanan ini bertujuan untuk mendukung jemaah haji dalam menjalankan ibadah dengan lancar, nyaman, dan khusyuk.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengoptimalkan asetnya di luar musim haji dengan menyewakan berbagai fasilitas kepada instansi

pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Fasilitas yang ditawarkan cukup lengkap, meliputi aula, kamar penginapan, area parkir, masjid, area manasik haji dan umrah, serta fasilitas pendukung lainnya. Hal ini merupakan upaya optimalisasi pemanfaatan aset agar memberikan manfaat yang lebih luas.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyediakan layanan publik, salah satunya adalah pelayanan akomodasi yang dapat dimanfaatkan oleh jemaah haji maupun masyarakat umum. Pelayanan akomodasi ini mencakup penyediaan kamar tidur, kamar mandi, sprei, bantal, dan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna asrama. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak hanya berfokus pada pelayanan prima kepada jemaah haji, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Salah satu fasilitas tersebut adalah aula dan gedung serbaguna yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, termasuk pelaksanaan manasik haji. Dengan demikian, asrama haji ini juga berperan sebagai fasilitas publik yang dapat mendukung kegiatan masyarakat, pesta pernikahan, wisuda, seminar, dan acara-acara lainnya yang melibatkan banyak orang. Dengan demikian, asrama haji ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit jemaah haji, tetapi juga berperan sebagai fasilitas umum yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas untuk berbagai kegiatan positif. Hal ini sejalan dengan upaya asrama haji untuk mengoptimalkan pemanfaatan aset dan memberikan kontribusi yang lebih luas kepada masyarakat.



## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut :

- a. Taman Selamat Datang yang menjadi tempat berkumpulnya jemaah dan keluarganya.
- b. Gedung aula
- c. Kamar standar dan VIP
- d. Masjid dan musholla
- e. Tempat parkir
- f. Poliklinik
- g. Koperasi Asrama Haji
- h. Kendaraan yang mengantar jemaah atau tamu di dalam area Asrama Haji sebanyak 2 unit Hiace dan 3 unit kendaraan Tossa Motor untuk mengangkut tas jemaah.
- i. Sarana olahraga berupa lapangan Tennis.

Asrama Haji ini mempunyai sebuah sarana dan prasarana yang mampu memuat kurang lebih 696 orang dan Asrama Haji juga memiliki beberapa fasilitas yaitu banyaknya gedung dan masjid yang terletak di Asrama Haji.

## **B. Penyajian Data dan Uji Hipotesis**

### 1. Deskripsi Data

Analisis deskriptif bertujuan untuk memeriksa sebaran frekuensi responden dari 98 jemaah haji Kalimantan Selatan mengenai pernyataan atau pertanyaan

yang mencakup variabel sarana, prasarana dan kepuasan jemaah. Kemudian hasil kuesioner mengenai pernyataan dan pertanyaan variabel tersebut, yaitu sarana, prasarana dan kepuasan jemaah terdiri dari masing-masing 7 item.

a. Identitas Responden

Berikut Identitas responden sarana prasarana asrama haji embarkasi Banjarmasin

**TABEL 4 2 Identitas Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Asal</b>	<b>Banyaknya</b>
Laki-laki	20 – 25 tahun	Jemaah haji Kalsel	12 orang
Perempuan	20 – 25 tahun	Jemaah haji Kalsel	10 orang
Laki-laki	26 - 30 tahun	Jemaah haji Kalsel	9 orang
Perempuan	26 – 30 tahun	Jemaah haji Kalsel	9 orang
Laki-laki	31 – 35 tahun	Jemaah haji Kalsel	8 orang
Perempuan	31 - 35 tahun	Jemaah haji Kalsel	13 orang
Laki-laki	36 – 40 tahun	Jemaah haji Kalsel	11 orang
Perempuan	36 – 40 tahun	Jemaah haji Kalsel	20 orang
Laki-laki	41 - 50 tahun	Jemaah haji Kalsel	2 orang
Perempuan	41 – 50 tahun	Jemaah haji Kalsel	1 orang
Laki-laki	51 – 60 tahun	Jemaah haji Kalsel	2 orang
Perempuan	51 – 60 tahun	Jemaah haji Kalsel	1 orang
<b>Jumlah</b>			<b>98 Responden</b>

b. Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR)

Analisis Tingkat Capaian Responden yang sering disebut dengan TCR merupakan penggambaran sebuah nilai yang akan menunjukkan nilai dari jawaban responden berguna untuk memperoleh hasil akhir untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Rumus untuk mendapatkan hasil TCR ialah sebagai berikut  $TCR = \text{Rata-rata skor} / 5 \times 100$ .

**TABEL 4 3 Nilai Tingkat Capaian**

81% - 100%	Sangat baik
66% - 80,99%	baik
56% - 65,99%	Cukup baik
36% - 55,99%	Kurang baik
0% - 35,99%	Tidak baik

c. Distribusi Jawaban Responden

Distribusi jawaban responden dari variabel sarana (X1) :

**TABEL 4 4 Distribusi Jawaban Variabel X1**

No	Angket	SS	S	N	TS	STS	N	Skor	Rata-rata	TCR
1	X1.1	47	32	16	3		98	417	4.255102	85.10204
2	X1.2	50	32	12	2	2	98	420	4.285714	85.71429
3	X1.3	44	35	16	3		98	414	4.22449	84.4898
4	X1.4	32	45	17	3	1	98	398	4.061224	81.22449
5	X1.5	17	39	30	9	3	98	352	3.591837	71.83673
6	X1.6	62	31	2	2	1	98	445	4.540816	90.81633
7	X1.7	65	29	1	2	1	98	449	4.581633	91.63265
Jumlah		317	243	94	24	6	Rata-Rata		84.40233	

Tabel 4.4 menjelaskan bahwa responden yang menjawab kuesioner pada variabel sarana (X1) berjumlah 98 orang dengan total jumlah kuesioner ada 7 pertanyaan. Dari 7 pertanyaan tersebut yang menjawab dengan jawaban sangat setuju berjumlah 317, jawaban dengan kriteria setuju 243, netral 94, tidak setuju 24 dan dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 6 jawaban. Pada table 4.3 menyatakan bahwa rata-rata yang diperoleh jumlah persentase rata-rata dari variabel sarana (X1) bernilai 84,40233 atau 84,4% dengan persentase sangat baik.

**TABEL 4 5 Distribusi Jawaban Variabel X2**

No	Angket	SS	S	N	TS	STS	N	Skor	Rata-rata	TCR
1	X2.1	36	24	31	6	1	98	382	3.897959	77.95918
2	X2.2	42	38	15	2	1	98	412	4.204082	84.08163
3	X2.3	46	30	19	3		98	413	4.214286	84.28571
4	X2.4	35	46	14	3		98	407	4.153061	83.06122
5	X2.5	24	44	28	2		98	384	3.918367	78.36735
6	X2.6	68	26	1	2	1	98	452	4.612245	92.2449
7	X2.7	59	32	4	2	1	98	440	4.489796	89.79592
	Jumlah	310	240	112	20	2	Rata-Rata		84.25656	

TabTabel 4.5 menjelaskan bahwa responden yang menjawab kuesioner pada variabel prasarana (X2) berjumlah 98 orang dengan total jumlah kuesioner ada 7 pertanyaan. Dari 7 pertanyaan tersebut yang menjawab dengan jawaban sangat setuju berjumlah 310, jawaban dengan kriteria setuju 240, netral 112, tidak setuju 20 dan dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 2 jawaban. Pada table 4.3 menyatakan bahwa rata-

rata yang diperoleh jumlah persentase rata-rata dari variabel prasarana (X2) bernilai 84,25656 atau 84,2% dengan persentase sangat baik.

**TABEL 4 6 Distribusi Jawaban Variabel Y**

No	Angket	SS	S	N	TS	STS	N	Skor	Rata-Rata	TCR
1	Y.1	40	37	17	3	1	98	406	4.142857	82.85714
2	Y.2	37	46	12	2	1	98	410	4.183673	83.67347
3	Y.3	42	37	16	3		98	412	4.204082	84.08163
4	Y.4	32	43	21	2		98	399	4.071429	81.42857
5	Y.5	21	42	27	8		98	370	3.77551	75.5102
6	Y.6	56	34	5	3		98	437	4.459184	89.18367
7	Y.7	63	31	1	2	1	98	447	4.561224	91.22449
	Jumlah	291	270	99	23	3	Rata-rata			83.99417

Tabel 4.6 menjelaskan bahwa responden yang menjawab kuesioner pada variabel kepuasan jemaah (Y) berjumlah 98 orang dengan total jumlah kuesioner ada 7 pertanyaan. Dari 7 pertanyaan tersebut yang menjawab dengan jawaban sangat setuju berjumlah 291, jawaban dengan kriteria setuju 270, netral 99, tidak setuju 23 dan dengan kriteria sangat tidak setuju berjumlah 3 jawaban. Pada table 4.3 menyatakan bahwa rata-rata yang diperoleh jumlah persentase rata-rata dari variabel prasarana (Y) bernilai 83,99417 atau 83,9% dengan persentase sangat baik.

## 2. Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (*mean*), tertinggi (*maximum*), terendah (*minimum*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu Sarana (X1), Prasarana (X2) dan Kepuasan Jemaah (Y).

Berikut adalah tabel hasil uji statistik deskriptif dengan SPSS :

**TABEL 4 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sarana	98	11.00	35.00	29.5408	4.08207
Prasarana	98	13.00	35.00	29.4898	4.08983
Kepuasan Jemaah	98	13.00	35.00	29.3980	4.00191
Valid N (listwise)	98				

*Sumber:* Data diolah dengan SPSS 29

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat digambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah :

- a. Variabel Sarana (X1), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa nilai minimum nya adalah 11 sedangkan nilai maksimum nya 35 dan rata-rata nya 29,5408 dan standar deviasi datanya 4,08207.
- b. Variabel Prasarana (X2), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa nilai minimumnya 13, nilai maksimum nya 35 dan rata-ratanya 29,4898 serta standar deviasinya adalah 4,08983.
- c. Variabel Kepuasan Jemaah (Y), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimumnya adalah 13, nilai maksimum 35, dan rata-ratanya 29,3980 serta standar deviasinya adalah 4.00191.

### 3. Uji Validitas

Pada penelitian ini, setiap variabel diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 7 item pertanyaan. Secara keseluruhan, terdapat 21 item pertanyaan pada angket yang di sebar. Responden diminta memberikan jawaban dengan mencentang salah satu dari 5 kategori pertanyaan yang telah disediakan. Kategori jawaban tersebut adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Pengujian instrumen (angket) terhadap 98 responden jemaah haji Kalimantan Selatan bertujuan untuk memastikan bahwa angket tentang sarana prasarana dan kepuasan jemaah tersebut berkualitas baik, sehingga menghasilkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang baik akan mengukur konsep atau variabel secara akurat dan konsisten, yang pada akhirnya menghasilkan kesimpulan penelitian yang valid dan dapat dipercaya, sehingga kesimpulan penelitian yang dihasilkan juga valid dan dapat dipercaya. Hasil pengujian instrumen ini akan digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki instrumen jika diperlukan, sehingga data yang dikumpulkan dalam penelitian benar-benar merefleksikan kondisi yang sebenarnya.

Penelitian ini pakai program IBM SPSS 29 untuk uji validitas instrumen. Intinya, dicek seberapa kuat hubungan antara skor tiap pertanyaan dengan total skor. Kriteria validitas ditentukan dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dengan nilai  $r$ -tabel (0,199). Kalau nilai  $r$ -hitung lebih besar dari 0,199, pertanyaan tersebut valid. Sebaliknya, jika nilai  $r$ -hitung lebih kecil dari 0,199, pertanyaan tersebut tidak valid dan perlu diperbaiki.

TABEL 4 8 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
X1 (Sarana)	X1.1	0.563	0.199	0.001	VALID
	X1.2	0.739	0.199	0.001	VALID
	X1.3	0.741	0.199	0.001	VALID
	X1.4	0.700	0.199	0.001	VALID
	X1.5	0.711	0.199	0.001	VALID
	X1.6	0.723	0.199	0.001	VALID
	X1.7	0.695	0.199	0.001	VALID
X2 (Prasarana)	X2.1	0.586	0.199	0.001	VALID
	X2.2	0.737	0.199	0.001	VALID
	X2.3	0.728	0.199	0.001	VALID
	X2.4	0.760	0.199	0.001	VALID
	X2.5	0.751	0.199	0.001	VALID
	X2.6	0.770	0.199	0.001	VALID
	X2.7	0.675	0.199	0.001	VALID
Y (Kepuasan Jemaah )	Y1	0.694	0.199	0.001	VALID
	Y2	0.688	0.199	0.001	VALID
	Y3	0.722	0.199	0.001	VALID
	Y4	0.709	0.199	0.001	VALID
	Y5	0.702	0.199	0.001	VALID
	Y6	0.768	0.199	0.001	VALID
	Y7	0.692	0.199	0.001	VALID

Dari Tabel 4.8 di atas, dengan jumlah responden sebanyak 98 orang jemaah haji dan pengujian validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dengan tingkat signifikansi 5%, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dianggap valid jika memiliki nilai r-tabel lebih dari 0,199. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua item angket mengenai sarana, prasarana dan Kepuasan jemaah dianggap valid. Oleh karena itu, instrumen tersebut dapat dianggap layak digunakan untuk penelitian.

#### 4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan salah satu kriteria penting dalam menilai kualitas suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data



yang konsisten meskipun digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan setelah validitas instrumen terpenuhi untuk memastikan konsistensi tersebut. Instrumen yang reliabel sangat penting dalam penelitian karena dapat menghasilkan data yang akurat dan terpercaya. Cronbach's Alpha adalah metode yang umum digunakan untuk mengukur reliabilitas atau konsistensi internal suatu instrumen. Metode ini menghasilkan nilai antara 0 hingga 1, di mana nilai di atas 0,60 umumnya mengindikasikan tingkat reliabilitas yang memuaskan. Ini berarti instrumen tersebut memiliki konsistensi yang cukup baik dalam mengukur konsep yang sama. Tingkat reliabilitas yang tinggi menunjukkan akurasi dan kredibilitas data, sehingga kesimpulan dari penelitian menjadi lebih valid. Berikut merupakan hasil dari uji reliabilitas:

**TABEL 4 9 Hasil Uji Reliabilitas Sarana**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	7

*Sumber*, Data diolah SPSS 29

Hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada Tabel 4.9 mengindikasikan bahwa instrumen pengukur variabel sarana memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha yang mencapai 0,819, melebihi batas minimal yang disyaratkan, yaitu 0,60. Artinya, instrumen tersebut cukup konsisten dalam mengukur konsep sarana dan dapat diandalkan untuk mengumpulkan data. Ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut telah memenuhi standar reliabilitas dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel

sarana pada penelitian ini. Dengan kata lain, instrumen tersebut secara konsisten mengukur konsep sarana yang sama jika digunakan kembali pada kondisi yang sama.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Prasarana**

**TABEL 4 10 Hasil Uji Reliabilitas Prasarana**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	7

*Sumber*, Data diolah SPSS 29

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel prasarana memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,832. Nilai ini melampaui batas 0,60 yang umum digunakan sebagai indikator reliabilitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukur variabel prasarana dalam penelitian ini sudah reliabel. Artinya, instrumen tersebut secara konsisten mengukur konsep prasarana dan layak digunakan untuk mengumpulkan data.

**TABEL 4 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Jemaah**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.834	7

*Sumber*, Data diolah SPSS 29

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan jemaah reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,834 yang melebihi ambang batas 0,60. Artinya, instrumen tersebut konsisten dan dapat diandalkan dalam mengumpulkan data tentang kepuasan jemaah.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas memegang peranan penting dalam analisis statistik karena menjamin keakuratan interpretasi data. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual menyebar secara normal, karena banyak metode statistik mensyaratkan data berdistribusi normal, seperti uji-t atau analisis regresi. Dengan demikian, uji normalitas membantu memvalidasi apakah asumsi distribusi normal terpenuhi. Dengan memastikan bahwa data terdistribusi secara normal, keakuratan hasil analisis statistik dapat ditingkatkan, serta interpretasi statistik yang tepat dan benar dapat dilakukan. Jika data tidak berdistribusi normal, langkah-langkah koreksi atau metode statistik non-parametrik mungkin perlu dipertimbangkan untuk memastikan keandalan analisis. Dengan demikian, uji normalitas merupakan langkah yang penting dalam memvalidasi hasil analisis statistik.

Untuk melakukan uji normalitas ini peneliti menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 29, sebagai berikut :

**TABEL 4 12 Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42472529
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.043
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>

Monte Carlo	Sig.		.311
Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	99% Confidence Interval	Lower Bound	.299
		Upper Bound	.323
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

*Sumber*, Data diolah dengan SPSS 29

Berdasarkan tabel 4.12 diatas bahwa diperoleh nilai *Sig.* 0,200. Yang mana hasil *Sig.* 0,200 lebih besar daripada 0,05 ( $0,200 > 0,05$ ). Maka hasil uji normalitas diatas tersebut berdistribusi normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam analisis regresi, uji heteroskedastisitas memegang peranan krusial karena bertujuan untuk memeriksa keabsahan asumsi klasik homoskedastisitas. Asumsi ini mensyaratkan bahwa varians residual atau kesalahan pengganggu haruslah konstan atau seragam pada setiap nilai dari variabel independen. Pelanggaran terhadap asumsi ini, yang disebut heteroskedastisitas, mengakibatkan model regresi yang dihasilkan menjadi tidak efisien dan bias. Konsekuensinya, hasil analisis regresi tersebut tidak valid dan sulit diandalkan. Dengan demikian, uji heteroskedastisitas menjadi tahapan yang penting untuk memastikan kualitas dan reliabilitas model regresi yang diperoleh. Heteroskedastisitas mengindikasikan ketidakseimbangan varian dalam model regresi, sedangkan homoskedastisitas merujuk pada situasi di mana varian variabel dalam

model regresi tetap konstan. Idealnya, dalam model regresi, kita menginginkan homoskedastisitas, yang berarti varian tetap konstan.

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi homoskedastisitas, yang ditunjukkan oleh hasil uji Glejser. Artinya, varians residual dari model regresi tersebut konstan atau sama untuk setiap nilai variabel independen. Temuan ini didasarkan pada nilai signifikansi (p-value) variabel sarana dan prasarana yang lebih besar dari alpha (0,05). Dengan terpenuhinya asumsi homoskedastisitas, model regresi tersebut terbebas dari bias heteroskedastisitas, sehingga menghasilkan analisis regresi yang dapat diandalkan dan dipergunakan untuk menyusun kesimpulan yang valid.

**TABEL 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.595	.663		3.911	.000
Sar	-.034	.051	-.155	-.665	.508
Pras	-.017	.051	-.077	-.328	.743

a. Dependent Variable: Abs\_Res

*Sumber*, Data diolah di SPSS 25

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.13, diperlihatkan bahwa variabel sarana diperoleh nilai *sig.* 0,508. Yang mana nilai *sig.* dari variabel sarana 0,508 lebih besar daripada 0,05. Sedangkan pada variabel prasarana diperoleh nilai *sig.* 0,743. Yang mana nilai *sig.* 0,743 lebih besar daripada 0,05. Oleh karena itu, berdasarkan uji Glejser dinyatakan bahwa pada model regresi tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sehingga pada

model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan jemaah, berdasarkan masukan dari variabel independen yaitu sarana dan prasarana.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dalam analisis regresi bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Variabel-variabel independen seharusnya bersifat independen, tanpa hubungan yang signifikan satu sama lain. Jika terdapat korelasi yang tinggi, maka sulit untuk memahami pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kondisi ini dapat menimbulkan kesalahan interpretasi dan menurunkan validitas model regresi. Akibatnya, koefisien regresi menjadi bias dan kehilangan maknanya. Oleh karena itu, uji multikolinieritas mutlak dilakukan untuk menjamin validitas dan reliabilitas model regresi yang dihasilkan.

Uji multikolinieritas itu kayak alat pendeteksi buat ngecek apakah ada hubungan yang terlalu erat antar variabel independen dalam model regresi. Hubungan yang terlalu erat itu bisa bikin hasil analisis jadi kacau dan susah dipahami, sehingga model regresi yang dihasilkan jadi kurang bisa dipercaya. Salah satu cara buat mendeteksi multikolinieritas adalah dengan mengecek nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kalau nilai Tolerance-nya rendah dan nilai VIF-nya tinggi, itu tandanya ada multikolinieritas. Penelitian ini pakai SPSS 25 buat ngelakuin uji multikolinieritas biar model regresi yang dihasilkan akurat dan bisa

dipercaya. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa model regresi yang dikembangkan berhasil menghindari masalah multikolinieritas. Nilai Tolerance yang tinggi dan nilai VIF yang rendah menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam model regresi tidak saling berkorelasi kuat. Hal ini memungkinkan interpretasi koefisien regresi yang lebih akurat :

**TABEL 4 14 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.724	1.092		1.579	.118		
	Sarana	.411	.084	.419	4.920	.000	.184	5.441
	Prasarana	.527	.083	.538	6.318	.000	.184	5.441

a. Dependent Variable: Kepuasan Jemaah

Sumber, Data diolah di SPSS 25

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Tolerance (0,184) yang lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) (5,441) yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian, variabel-variabel independen dalam model regresi tersebut saling independen, sehingga interpretasi koefisien regresi akurat. Dengan terpenuhinya asumsi tidak adanya multikolinieritas, model regresi tersebut dapat dipercaya karena variabel-variabel independennya memiliki tingkat independensi yang memadai, sehingga interpretasi koefisien regresi dapat dilakukan dengan lebih akurat.

## 6. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sarana (X1) dan prasarana (X2) terhadap kepuasan jemaah (Y). Output SPSS 25 yang Anda peroleh menyajikan hasil analisis tersebut, yang meliputi koefisien regresi, nilai t statistik, nilai signifikansi, dan nilai R-squared. Analisis regresi menggunakan koefisien regresi untuk mengukur arah dan kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Signifikansi pengaruh tersebut dinilai melalui t statistik dan nilai signifikansi. Selain itu, R-squared digunakan untuk menentukan seberapa baik model regresi menjelaskan variasi data dengan menghitung proporsi variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.

Berikut hasil pengujian regresi linier berganda dengan IBM SPSS 25 :

**TABEL 4 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.724	1.092		1.579	.118
	Sarana	.411	.084	.419	4.920	.000
	Prasarana	.527	.083	.538	6.318	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jemaah

Sumber, Data diolah SPSS 25

Persamaan regresi linier berganda terdiri dari koefisien B, yang mana merupakan hasil dari konstanta dan variabel independen. Pada tabel 4.15 diperoleh nilai konstanta sebesar 1,724. Sedangkan pada variabel sarana



0,411 dan variabel prasarana 0,527. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dijadikan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,724 + 0,411 X_1 + 0,527 X_2 + e$$

Dari model persamaan regresi linier berganda diatas, maka diperoleh penjelasan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 1,724 nilai ini mengindikasikan bahwa ketika sarana dan prasarana ( $X_1$  dan  $X_2$ ) bernilai atau absen, kepuasan jamaah bernilai 1,724. Nilai konstanta positif sebesar 1,724 menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel sarana dan prasarana. Jika variabel independen meningkat, maka sarana dan prasarana akan terpenuhi.
- 2) Semakin baik sarana yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan jamaah haji. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $\beta_1$  sebesar 0,411 yang mengindikasikan adanya hubungan positif antara variabel sarana dengan tingkat kepuasan jamaah haji. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel sarana, dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan tingkat kepuasan jamaah haji sebesar 0,411 satuan.
- 3) Terdapat hubungan positif antara variabel prasarana dan tingkat kepuasan jamaah haji, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai  $\beta_2$  sebesar 0,527. Semakin lengkap dan berkualitas prasarana yang disediakan, maka tingkat kepuasan jamaah haji akan semakin tinggi. Secara spesifik, setiap peningkatan satu satuan pada variabel prasarana akan meningkatkan tingkat kepuasan jamaah haji sebesar 0,527 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Fungsi dari analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam SPSS adalah R-squared, atau koefisien determinasi, itu ibarat "nilai rapor" buat model regresi. Nilainya antara 0 sampai 1, dan bisa dilihat di hasil analisis SPSS. Semakin tinggi nilai R-squared, semakin bagus juga model regresi tersebut dalam menjelaskan variabel dependen. Kalau nilainya mendekati 1, artinya model itu jago banget dalam memprediksi nilai variabel dependen.

Koefisien determinasi (R-squared) menunjukkan seberapa baik model regresi (sarana dan prasarana) menjelaskan variasi kepuasan jemaah haji. Adjusted R-squared memberikan gambaran lebih akurat karena memperhitungkan jumlah variabel dalam model. Nilai Adjusted R-squared lebih akurat dalam menggambarkan kemampuan model regresi dibandingkan nilai R-squared, terutama ketika model regresi memiliki banyak variabel independen. Penyesuaian pada Adjusted R-squared dilakukan untuk menghindari peningkatan nilai R-squared yang semu akibat penambahan variabel independen yang tidak berpengaruh signifikan. Adjusted R-squared merupakan statistik yang lebih tepat dibandingkan R-squared dalam mengevaluasi ketepatan model regresi dengan banyak variabel independen, karena telah disesuaikan dengan jumlah prediktor dalam model. Semakin tinggi nilai Adjusted R-squared, semakin baik kemampuan model dalam memprediksi variabel dependen.

Berikut hasil uji koefisien determinasi dengan SPSS 25.

Berikut hasil uji koefisien determinasi dengan SPSS 25 :

TABEL 4 16 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	.873	.871	1.43964

a. Predictors: (Constant), Prasarana, Sarana

Sumber, Data diolah dengan SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.16, nilai Adjusted R-square sebesar 0,871 menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini, yaitu sarana (X1) dan prasarana (X2), mampu menjelaskan 87,1% variasi dalam variabel dependen, yaitu kepuasan jemaah haji. Sisa variasi sebesar 12,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Hasil analisis ini menunjukkan pengaruh sarana dan prasarana sebesar 87,1% terhadap kepuasan jemaah haji yang mengindikasikan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Hasil analisis ini menunjukkan pengaruh sarana dan prasarana sebesar 87,1% terhadap kepuasan jemaah haji yang mengindikasikan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

c. Uji T (Parsial)

Analisis uji t dilakukan untuk memperoleh atau mengetahuisecara individual pengaruh satau variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut hasil uji t dengan SPSS 25:

TABEL 4 17 Hasil Analisis Uji T (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>
---------------------------

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.724	1.092		1.579	.118
	Sarana	.411	.084	.419	4.920	.000
	Prasarana	.527	.083	.538	6.318	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Jemaah

*Sumber, Data diolah SPSS 25*

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

- 1) Hasil uji t (Tabel 4.17) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sarana (X1) dan kepuasan jemaah haji (Y). Nilai t hitung (4,920) melebihi t tabel (1,985) pada derajat kebebasan 95 dan tingkat signifikansi 5%, yang mengindikasikan pengaruh yang kuat. Selain itu, nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,10 memperkuat temuan tersebut. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha) yang menyatakan adanya pengaruh signifikan diterima. Artinya, sarana yang baik di asrama haji Embarkasi Banjarmasin secara nyata dapat meningkatkan kepuasan jemaah haji.
- 2) Tabel 4.17 menunjukkan bahwa prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung (6,318) lebih besar dari t tabel (1,985) dan nilai signifikansi nya (0,000) lebih kecil dari 0,05. Ini berarti prasarana memang mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Artinya, semakin baik prasarana yang disediakan, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Artinya, prasarana yang baik di asrama haji Embarkasi Banjarmasin memiliki pengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji.

d. Uji F (simultan)

Uji F dalam analisis regresi berganda pada dasarnya ingin mengetahui apakah gabungan semua variabel independen dalam model memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini juga menunjukkan seberapa baik model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Hasil uji F yang signifikan menunjukkan bahwa model regresi ini valid dan dapat diandalkan untuk memprediksi kepuasan jemaah berdasarkan sarana dan prasarana. Analisis SPSS 25 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana, ketika diuji bersama-sama, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi (p-value) yang lebih kecil dari alpha (0,05 :

**TABEL 4 18 Hasil Analisis Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1356.585	2	678.292	327.270	.000 <sup>b</sup>
	Residual	196.895	95	2.073		
	Total	1553.480	97			
a. Dependent Variable: Kepuasan Jemaah						
b. Predictors: (Constant), Prasarana, Sarana						

*Sumber.* Data diolah dengan SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.18 diperoleh nilai F hitung sebesar 327.270. Dalam menentukan nilai F tabel perlu diketahui terlebih dahulu nilai dari *degree of freedom* df1 dan df2 (df1:  $k - 1 = 2$ ) sedangkan (df2:  $n - k = 95$ ) kemudian dapat dilihat pada tabel distribusi-F dengan  $\alpha = 0,05$  atau taraf signifikansi 5%. Sehingga diperoleh nilai F tabel sebesar 3,09.

Maka diperoleh hasil nilai F hitung 327,270 lebih besar daripada 3,09 serta nilai *sig.* 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh antara variabel sarana dan prasarana secara simultan terhadap kepuasan jemaah haji, sehingga menunjukkan Ha diterima.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa sarana (X1) dan prasarana (X2) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji (Y). Kedua variabel tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan jemaah. Analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sarana akan meningkatkan kepuasan jemaah sebesar 0,411 satuan, dengan asumsi prasarana tetap. Artinya, semakin baik sarana, semakin tinggi kepuasan jemaah. Hubungan yang serupa juga ditemukan antara variabel prasarana dan kepuasan jemaah haji, di mana koefisien regresi sebesar 0,527 menunjukkan bahwa peningkatan pada kualitas prasarana juga akan meningkatkan kepuasan jemaah secara signifikan. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana mampu menjelaskan 87,1% variasi pada kepuasan jemaah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.<sup>1</sup>

Hasil ini selaras dengan temuan dari penelitian Herlina (2018) yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kualitas pelayanan di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan jemaah. Penelitian tersebut menyoroti bahwa kenyamanan jemaah saat menggunakan

---

<sup>1</sup> N. Herlina, "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta," *Jurnal Manajemen* 9, no. 2 (2018): 50.

sarana seperti akomodasi, transportasi, dan fasilitas ibadah menjadi penentu utama dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi para pengguna. Kondisi yang sama juga terlihat pada Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, di mana sarana dan prasarana yang baik sangat diperlukan untuk mendukung aktivitas ibadah haji dan umrah secara optimal.

Temuan ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini jemaah haji. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, di antaranya adalah aspek tangibility (bukti fisik) dan reliability (keandalan). Aspek tangibility mencakup ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik, seperti kamar tidur, ruang makan, tempat parkir, dan sarana transportasi. Sementara itu, aspek reliability menekankan pada konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Khusus di asrama haji, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta pelayanan yang konsisten dan tepat waktu akan membuat jemaah semakin puas.<sup>2</sup>

Uji t parsial menunjukkan bahwa sarana dan prasarana, secara terpisah, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji. Karena nilai signifikansi kedua variabel kurang dari 0,05, pengaruh tersebut dapat dikatakan nyata dan bukan kebetulan. Artinya, peningkatan kualitas sarana saja atau prasarana saja sudah cukup untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji secara signifikan. Artinya, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, meskipun dilakukan secara terpisah, tetap akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan jemaah

---

<sup>2</sup> F. Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 112.

haji. Dengan kata lain, upaya peningkatan kualitas sarana saja atau prasarana saja sudah cukup untuk meningkatkan kepuasan jemaah, meskipun peningkatan keduanya secara bersamaan tentu akan memberikan dampak yang lebih besar. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2019) di Asrama Haji Surabaya, yang menemukan bahwa peningkatan fasilitas dasar seperti ruang tidur, kamar mandi, dan area manasik haji berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan jemaah haji.<sup>3</sup>

Penelitian sebelumnya oleh Suryani (2017) di Asrama Haji Medan juga menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai, seperti masjid dan area parkir, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Jemaah merasa lebih nyaman dan aman ketika menggunakan fasilitas tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka (bab 4 -). Hasil ini mempertegas pentingnya pengelolaan sarana dan prasarana asrama haji yang tidak hanya fokus pada kuantitas, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah.<sup>4</sup>

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana secara keseluruhan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji. Ini berarti bahwa baik sarana maupun prasarana merupakan faktor penting yang perlu ditingkatkan untuk memastikan jemaah merasa puas. Dengan kata lain, peningkatan kualitas sarana dan prasarana secara bersamaan akan berdampak pada peningkatan kepuasan jemaah haji secara signifikan pula. Temuan ini menggarisbawahi

---

<sup>3</sup> A. Kusuma, "Analisis Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Surabaya," *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 8, no. 1 (2019): 66.

<sup>4</sup> T. Suryani, "Faktor Penentu Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Medan," *Jurnal Bisnis Islam* 10, no. 3 (2017): 38.



pentingnya penyediaan sarana dan prasarana yang memadai di asrama haji sebagai faktor kunci dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah. Artinya, kedua faktor tersebut penting dan harus dikelola bersama untuk mencapai kepuasan optimal. Lebih lanjut, Rahayu (2020) menjelaskan bahwa sinergi antara peningkatan kualitas fasilitas fisik asrama dengan penerapan manajemen pelayanan yang baik merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji secara menyeluruh.<sup>5</sup>

#### 1. Pengaruh Parsial Sarana Asrama Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Kalimantan Selatan

Kualitas dan ketersediaan sarana di asrama haji terbukti mempengaruhi kepuasan jemaah haji Kalimantan Selatan tahun 2024. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung (4,920) yang lebih tinggi dari t-tabel (1,985) dan nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat dan sistematis antara kualitas sarana dengan kepuasan jemaah, yang artinya peningkatan kualitas sarana akan meningkatkan kepuasan jemaah. Semakin baik sarana yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan jemaah. Dengan kata lain, sarana asrama haji secara individual memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan jemaah haji. Semakin baik sarana yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan jemaah, sarana asrama haji, yang meliputi fasilitas fisik seperti kamar tidur, tempat ibadah, dan transportasi di area asrama, memberikan kontribusi yang nyata terhadap kepuasan jemaah.

---

<sup>5</sup> L. Rahayu, "Kepuasan Jemaah Haji: Studi Kasus Asrama Haji Balikpapan," *Jurnal Ilmu Administrasi* 15, no. 1 (2020): 29.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas sarana fisik (tangibility) sangat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima. Fasilitas yang memadai dan terjaga dengan baik memberikan kenyamanan kepada jemaah, sehingga mereka merasa puas selama tinggal di asrama. Penelitian oleh Kusuma (2019) di Asrama Haji Surabaya juga menunjukkan bahwa sarana yang baik, seperti ruang tidur yang nyaman dan fasilitas transportasi yang efisien, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.<sup>6</sup>

## 2. Pengaruh Parsial Prasarana Asrama Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Kalimantan Selatan

Pengaruh signifikan prasarana asrama haji terhadap kepuasan jemaah haji dibuktikan melalui uji parsial yang menunjukkan nilai t-hitung (6,318) lebih besar dari t-tabel (1,985) pada taraf signifikansi 5%, dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil ini menegaskan bahwa prasarana asrama haji memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan jemaah, seperti ketersediaan fasilitas umum (ruang makan, tempat parkir, poliklinik) dan akses yang mudah, memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan jemaah.

Penelitian ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Suryani (2017), yang menyatakan bahwa prasarana yang baik, seperti parkir yang luas dan area manasik haji yang memadai, mampu meningkatkan kenyamanan

---

<sup>6</sup> A. Kusuma, "Analisis Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Surabaya," *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 8, no. 1 (2019): 66.

jemaah selama masa tinggal mereka di asrama. Jemaah merasa lebih aman dan nyaman ketika fasilitas prasarana yang ada dapat mendukung kegiatan mereka selama persiapan dan pelaksanaan ibadah.<sup>7</sup>

### 3. Pengaruh Simultan Sarana dan Prasarana Asrama Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Kalimantan Selatan

Uji F simultan membuktikan bahwa sarana dan prasarana di asrama haji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji Kalimantan Selatan tahun 2024. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F-hitung (327,270) yang jauh lebih besar dari F-tabel (3,09) dan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Artinya, sarana dan prasarana secara bersama-sama sangat penting dalam menentukan kepuasan jemaah. Dengan kata lain, kualitas sarana dan prasarana asrama haji yang baik secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan jemaah haji. Secara simultan, sarana dan prasarana berkontribusi sebesar 87,1% terhadap variabel kepuasan jemaah, yang berarti bahwa kedua faktor ini memiliki pengaruh dominan dalam menentukan tingkat kepuasan jemaah haji.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Herlina (2018) di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta, yang menyimpulkan bahwa kombinasi antara sarana dan prasarana yang baik merupakan faktor kunci dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi jemaah. Fasilitas fisik yang baik, ditambah dengan infrastruktur pendukung yang memadai, memberikan kenyamanan maksimal bagi jemaah selama berada di asrama. Dalam konteks ini, penting bagi pihak pengelola Asrama

---

<sup>7</sup> T. Suryani, "Faktor Penentu Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Medan," *Jurnal Bisnis Islam* 10, no. 3 (2017): 38.

Haji Embarkasi Banjarmasin untuk terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana guna memastikan kepuasan jemaah haji. Pengelolaan yang efektif terhadap fasilitas fisik dan infrastruktur pendukung akan memberikan dampak positif terhadap pengalaman ibadah jemaah, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> N. Herlina, "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Pondok Gede Jakarta," *Jurnal Manajemen* 9, no. 2 (2018): 50.