

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Pelanggan dari berbagai latar belakang berpartisipasi dalam survei ini sebagai responden. Variasi dalam usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan semuanya mencerminkan keragaman ini. Tabel berikut menampilkan jumlah dan detail responden berdasarkan kategori untuk menyajikan uraian yang lebih baik tentang ciri informan:

a) Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jumlah informan Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persen% |
|---------------|--------|---------|
| Laki - Laki | 19 | 39,6% |
| Perempuan | 29 | 60,4% |
| Total | 48 | 100% |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas bahwa jenis kelamin yang lebih besar adalah Perempuan sebanyak 29 orang (60,4%), sedang

sedangkan laki-laki berjumlah 19 orang (39,6%) dari responden yang ada.

b) Usia

Tabel 4.2

Jumlah Informan Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | Persen% |
|-------|--------|---------|
| < 20 | 1 | 2,1% |
| 21-30 | 2 | 4,2% |
| 31-40 | 16 | 33,3% |
| 41-50 | 19 | 39,6% |
| 51-60 | 9 | 18,8% |
| 61-70 | 1 | 2,1% |
| 70> | 0 | 0% |
| TOTAL | 48 | 100% |

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.2 Satu responden (2,1%) berusia di bawah 20 tahun; dua responden (4,2%) berusia antara 21 dan 30 tahun; enam belas responden (33,3%) berusia antara 31 dan 40 tahun; sembilan belas responden (39,6%) berusia antara 51 dan 60 tahun; sembilan responden (18,8%) berusia antara 51 dan 60 tahun; dan satu responden (2,1%) berusia antara 61 dan 70 tahun. Sementara itu, tidak ada responden yang berusia lebih dari 70

tahun. Dengan 19 individu, atau 39,6%, dalam rentang usia 41–50 tahun, ini adalah kelompok usia yang paling banyak.

c) Jenjang Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Jumlah Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

| Jenjang Pendidikan Terakhir | Jumlah | Persen% |
|-----------------------------|--------|---------|
| SD/MI | 1 | 2,1% |
| SMP/MTS | 5 | 10,4% |
| SMA/SMK/MA | 13 | 27,1% |
| D3/D4 | 7 | 14,6% |
| S1 | 20 | 41,7% |
| S2 | 2 | 4,2% |
| S3 | 0 | 0% |
| LAINNYA | 0 | 0% |
| TOTAL | 48 | 100% |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas bahwa dapat dipahami bahwa jenjang Pendidikan terakhir dari SD/MI terdapat 1 orang atau 2,1%, SMP/MTS terdapat 5 orang atau 10,4%, SMA/SMK/MA terdapat 13 orang atau 27,1%, D3/D4 terdapat 7 orang atau 14,6%, S1 terdapat 20 orang atau 41,7%, S2 terdapat 2 orang atau 4,2%, S3 terdapat 0 dan lainnya terdapat 0 juga, Maka dari itu yang lebih dominan Adalah S1 terdapat 20 orang atau 41,7%.

d) Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4

Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis Pekerjaan | Jumlah | Persen% |
|-----------------------|--------|---------|
| PNS/TNI/POLRI | 17 | 35,4% |
| Karyawan BUMN/BUMS | 4 | 8,3% |
| Wiraswasta | 18 | 37,5% |
| Petani/Nelayan | 1 | 2,1% |
| Pensiun | 0 | 0% |
| Mahasiswa | 1 | 2,1% |
| Ibu Rumah Tangga | 7 | 14,6% |
| Lainnya | 0 | 0% |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas bahwa dapat diketahui jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI terdapat 17 orang atau 35,4%, karyawan BUMN/BUMS terdapat 4 orang atau 8,3%, wiraswasta terdapat 18 orang atau 37,5%, petani/nelayan terdapat 1 orang atau 2,1%, pensiun terdapat 0 orang atau 0%, mahasiswa terdapat 1 orang atau 2,1%, ibu rumah tangga terdapat 7 orang atau 14,6%, lainnya terdapat 0 orang atau 0%, Maka dari itu dapat kita ketahui

bahwa pekerjaan yang lebih dominan Adalah Wiraswasta terdapat 18 orang atau 37,5%.

e) Bulan Keberangkatan

Tabel 4.5

Jumlah Informan Berdasarkan Bulan Keberangkatan

| Bulan Keberangkatan | Jumlah | Persen |
|---------------------|--------|--------|
| Juli | 36 | 75% |
| Agustus | 12 | 25% |
| TOTAL | 48 | 100% |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.5 bahwa jamaah umrah yang berangkat pada bulan Juli tahun 2025 terdapat 36 orang atau 75%, sedangkan pada bulan Agustus tahun 2025 terdapat 12 orang atau 25%, sehingga dengan total jamaah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru terdapat 48 orang atau 100%.

2. Uji Instrument

a) Uji Validitas

Untuk menyatakan bahwa alat penelitian memang mampu mengukur fitur-fitur yang menjadi objek pengamatan, maka dilakukan uji validitas. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila alat ukur tersebut menghasilkan data yang tepat, sehingga informasi

yang diperoleh sesuai dengan ide yang hendak diteliti. Instrumen dapat dinyatakan valid apabila benar-benar bisa mengukur aspek yang menjadi tujuan penelitian.¹ Dengan kata lain, uji validitas dilakukan untuk menilai kesesuaian isi instrumen sehingga dapat dipastikan bahwa butir-butir yang digunakan tepat dalam menggambarkan variabel yang ingin diteliti.

Membandingkan nilai r yang dihitung dengan tabel r merupakan teknik pengukurannya. Nilai r hitung dengan r tabel merupakan teknik pengukurannya. Nilai *Cronbach Alpha* pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* di *output* SPSS digunakan untuk menentukan nilai r hitung. Sementara itu, nilai r -tabel (0,278) dihasilkan dengan menerapkan rumus derajat kebebasan (df) = $n - 2$, yaitu $df = 48 - 2 = 46$. Jika jumlah respon $n = 48$, r -hitung dinyatakan valid jika nilainya $\geq r$ -tabel (0,278). Berikut adalah tabel dari hasil uji validitas:

1. Uji Validitas Variabel Tangible (Bukti Fisik)

| Item | r-hitung | r-tabel | Status |
|--------------|----------|---------|--------|
| Pernyataan 1 | 0,652 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,765 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,664 | 0,278 | Valid |

¹ Arsi, "Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS."

| | | | |
|--------------|-------|-------|-------|
| Pernyataan 4 | 0,820 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,739 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,800 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,751 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,721 | 0,278 | Valid |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Satu per satu dari delapan pertanyaan variabel *tangibles* (bukti fisik) mempunyai nilai r hitung yang lebih tinggi daripada nilai r tabel (0,278), menurut hasil uji validitas di atas, sehingga semua item dapat dianggap sah. Setiap pertanyaan memiliki keterkaitan yang baik dengan skor variabel keseluruhan, menurut penilaian tersebut.

2. Uji Validitas Variabel Reliability (Keandalan)

| Item | r-hitung | r-tabel | Status |
|--------------|----------|---------|--------|
| Pernyataan 1 | 0,827 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,733 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,775 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,838 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,838 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,686 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,768 | 0,278 | Valid |

| | | | |
|--------------|-------|-------|-------|
| Pernyataan 8 | 0,768 | 0,278 | Valid |
|--------------|-------|-------|-------|

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, efek dari uji validitas variabel reliabilitas menunjukkan bahwa delapan pernyataan yang digunakan dianggap sah karena nilai r yang dihitung untuk setiap instrumen lebih tinggi daripada nilai r tabel.

3. Uji Validitas Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)

| Item | r-hitung | r-tabel | Status |
|--------------|----------|---------|--------|
| Pernyataan 1 | 0,808 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,812 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,790 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,736 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,732 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,797 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,796 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,733 | 0,278 | Valid |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan informasi yang ditunjukkan pada tabel, hasil uji validitas untuk variabel responsivitas menunjukkan bahwa semua nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada nilai r tabel, yang mengindikasikan validitas semua instrumen dengan delapan pernyataan.

4. Uji Validitas Variabel Assurance (Jaminan)

| Item | r-hitung | r-tabel | Status |
|--------------|----------|---------|--------|
| Pernyataan 1 | 0,799 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,748 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,856 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,864 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,875 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,829 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,803 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,700 | 0,278 | Valid |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Kedelapan pernyataan dalam instrumen tersebut dianggap valid karena, menurut data dalam tabel, hasil uji validitas pada variabel Assurance menandakan bahwa semua nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r dalam tabel.

5. Uji Validitas Variabel Empathy (Empati)

| Item | r-hitung | r-tabel | Status |
|--------------|----------|---------|--------|
| Pernyataan 1 | 0,783 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,815 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,787 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,834 | 0,278 | Valid |

| | | | |
|--------------|-------|-------|-------|
| Pernyataan 5 | 0,826 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,704 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,629 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,735 | 0,278 | Valid |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Mengacu pada informasi dalam tabel, hasil uji validitas variabel Empati menandakan bahwa delapan item instrumen pernyataan dianggap valid karena semua nilai r yang dihitung lebih tinggi dari nilai r dalam tabel.

6. Uji Validitas Variabel Kepuasan Jamaah

| Item | r-hitung | r-tabel | Status |
|--------------|----------|---------|--------|
| Pernyataan 1 | 0,847 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,812 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,845 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,795 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,795 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,806 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 7 | 0,661 | 0,278 | Valid |
| Pernyataan 8 | 0,636 | 0,278 | Valid |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Nilai uji validitas variabel kepuasan jamaah didasarkan pada informasi dalam tabel di atas. Untuk setiap delapan pertanyaan instrumen,

nilai r hitung yang terhitung lebih tinggi daripada nilai r tabel, yang menunjukkan validitas.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengecek kestabilan alat ukur. Reliabilitas berarti hasil pengukuran atau pengamatan yang sama muncul ketika fakta yang sama diukur berulang kali pada masa yang tidak sama. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dijalankan untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur. Jika nilai *Cronbach's Alpha* suatu variabel lebih tinggi dari 0,6, maka variabel tersebut dianggap reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* ini menunjukkan bahwa alat tersebut dapat menghasilkan data yang reliabel dan konsisten dalam pengukuran berulang, yang menunjukkan bahwa alat tersebut secara konsisten mengumpulkan dan mencatat data dengan akurat.² Mengenai hasil dari uji reliabilitas yang dikerjakan terhadap instrumen penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS, nilai uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dapat dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

² Brayen Jodi Forester Dkk., "Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas," *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 4, No. 3 (2024): 1812–20.

Hasil Pengujian Reliabilitas

1. Output Reliabilitas *Tangible*

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,880 | 8 |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

2. Output Reliabilitas *Reliability*

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,908 | 8 |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

3. Output Reliabilitas *Responsiveness*

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,905 | 8 |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

4. Output Reliabilitas *Assurance*

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,923 | 8 |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

5. Output Reliabilitas *Empathy*

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,898 | 8 |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

6. Output Reliabilitas Kepuasan Jamaah

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,905 | 8 |

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Setiap variabel yang diperiksa keandalannya dapat dianggap dapat diandalkan berdasarkan hasil keandalan yang disebutkan di atas. Karena setiap item *Cronbach's Alpha* lebih tinggi dari 0,6, setiap variabel dianggap dapat diandalkan. Ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dianggap sesuai dan baik karena data yang dihasilkannya dapat diandalkan untuk dipakai sebagai alat

pengumpulan data atau untuk menilai objek yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Perlu dipastikan bahwa data berasal dari populasi yang terdistribusi secara teratur, dilakukan pengujian normalitas. Dengan kata lain, pengujian ini bertujuan melihat pola penyebaran suatu variabel atau kelompok data, sehingga dapat diketahui apakah distribusinya memenuhi asumsi kenormalan atau tidak. Melalui uji ini, peneliti dapat menilai apakah data layak digunakan dalam analisis statistik parametrik yang mensyaratkan distribusi normal.³

Karena jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini kurang dari 50, maka metode uji *Shapiro-Wilk* digunakan untuk menguji normalitas data.⁴ Data dinyatakan berdistribusi normal apabila hasil uji *Shapiro-Wilk* menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 (10%). Tabel berikut menampilkan data hasil pengujian:

³ “View of Tutorial uji normalitas dan uji homogenitas dengan menggunakan aplikasi SPSS.”

⁴ Diarti Andra Ningsih dan Lusiana Fadillah, “Efektivitas pembelajaran di luar kelas dalam pembentukan sikap percaya diri peserta didik pada mata pelajaran IPA di kelas V SDN 190 Cenning,” *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Keguruan* 4, no. 2 (2019): 1–12,

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas *Shapiro-Wilk*

| Tests of Normality | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Tangibles (Bukti Fisik) | ,096 | 48 | ,200 [*] | ,962 | 48 | ,119 |
| Reliability (Keandalan) | ,101 | 48 | ,200 [*] | ,965 | 48 | ,162 |
| Responsiv (Daya Tanggap) | ,105 | 48 | ,200 [*] | ,967 | 48 | ,185 |
| Assurance (Jaminan) | ,107 | 48 | ,200 [*] | ,961 | 48 | ,112 |
| Emphy (Empati) | ,099 | 48 | ,200 [*] | ,962 | 48 | ,127 |
| Kepuasan Jamaah | ,089 | 48 | ,200 [*] | ,969 | 48 | ,225 |

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi uji normalitas *Shapiro-Wilk* untuk seluruh nilai lebih besar dari alfa 0,1, yang memperlihatkan bahwa data terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Target dari uji multikolinearitas untuk menemukan hubungan antar variabel independen dalam model regresi. Tujuan dari uji ini untuk menjamin apakah variabel independen yang digunakan dalam model mempunyai korelasi yang sangat tinggi atau hampir sempurna.⁵

Pemeriksaan ini umumnya dijalankan dengan melihat nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Keberadaan

⁵ Memahami Uji Multikolinearitas Dalam Model Regresi, T.T.

multikolinearitas dapat dikenali melalui nilai VIF, di mana semakin besar nilai VIF terpusat (*centered VIF*), maka semakin kuat indikasi adanya kaitan tinggi antar variabel bebas.

Untuk memahami apakah variabel independen dalam model regresi saling berhubungan, digunakan uji multikolinearitas. Variabel independen harus tidak berhubungan agar model regresi efektif. Nilai toleransi mesti lebih tinggi dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) harus kurang dari 10 untuk menjamin bahwa model tersebut bebas dari multikolinearitas.⁶ Tabel berikut menampilkan data hasil pengujian:

Tabel 4.7
Hasil Uji multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|--|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF | |
| 1 (Constant) | -,970 | 2,150 | | -,451 | ,654 | | | |
| Tangibles (Bukti Fisik) | ,322 | ,108 | ,324 | 2,987 | ,005 | ,336 | 2,976 | |
| Reliability (Keandalan) | -,144 | ,136 | -,146 | -1,064 | ,293 | ,208 | 4,800 | |
| Responsiv (Daya Tanggap) | ,441 | ,141 | ,420 | 3,122 | ,003 | ,218 | 4,595 | |
| Assurance (Jaminan) | ,095 | ,106 | ,097 | ,894 | ,376 | ,337 | 2,971 | |
| Emphy (Empati) | ,316 | ,125 | ,302 | 2,528 | ,015 | ,277 | 3,611 | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

⁶ Catur Wulandari dan David Efendi, "Pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan corporate social responsibility sebagai variabel moderasi," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 11, no. 6 (2022).

Berdasarkan tabel di atas menyatakan hasil uji multikolinearitas sendiri-sendiri variabel dapat dilihat dengan nilai *tolerance* dan VIF sebagai berikut:

1. Pada variabel X1 (*Tangibles*) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,36 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $2,976 < 10$.
2. Pada variabel X2 (*Reliability*) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,208 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $4,800 < 10$.
3. Pada variabel X3 (*Responsiveness*) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,218 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $4,595 < 10$.
4. Pada variabel X4 (*Assurance*) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,337 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $2,971 < 10$.
5. Pada variabel X5 (*Empathy*) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,277 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $3,611 < 10$.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, setiap variabel bebas memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Perlu dipahami apakah terdapat perbedaan varian residual antara dua observasi, digunakan uji heteroskedastisitas. Proses pengambilan keputusan dalam uji ini biasanya menggunakan metode *scatter plot*. Melalui *scatter plot* tersebut, peneliti dapat

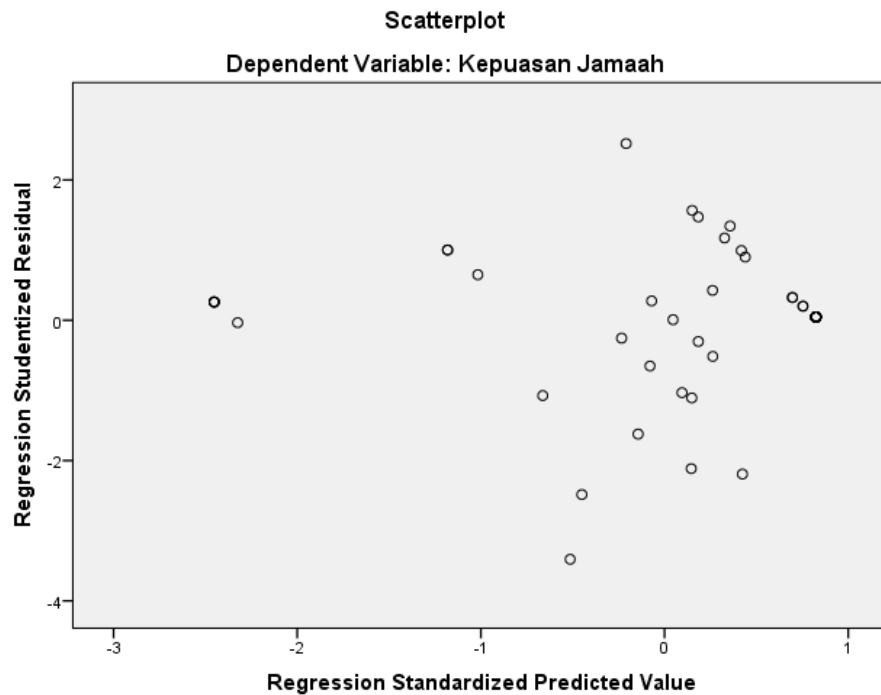
menilai beberapa pola tertentu yang menjadi acuan dalam menentukan apakah gejala heteroskedastisitas ada atau tidak.⁷

Apabila pada grafik *scatter plot* tampak pola tertentu yang teratur contohnya sebagai berikut:

1. misalnya gelombang, semakin melebar, atau kemudian mengerucut, hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
2. Sebaliknya, Model tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas jika pembagian titik residual bersifat sembarangan, baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu Y, dan tidak membentuk pola tertentu.

⁷ Muhidin Muhidin dan Tiar Lina Situngkir, "Pengaruh Rasio Profitabilitas Terhadap Harga Saham Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2015 - 2021," *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management* 3, no. 1 (2023): 15–27.

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatter plot*



Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatter plot* ialah sebagai berikut:

1. Titik-titik yang tersisa tampak tersebar secara acak, tanpa struktur yang nyata di atas dan di bawah garis 0.
2. Tidak ada tren mengerecut atau melebar: jika terjadi heteroskedastisitas, titik-titik biasanya menyempit pada bagian tertentu dan melebar pada bagian tertentu. Pada grafik di atas penyebarannya relatif acak.
3. Tidak terlihat pola linear atau gelombang: heteroskedastisitas biasanya terlihat dari pola bergelombang atau pola berbentuk busur.

Sedangkan grafik di atas tidak ada menunjukkan karakteristik tersebut.

Maka dari itu pola persebaran yang acak ini bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Karena data memenuhi asumsi homoskedastisitas, model regresi dianggap tepat untuk digunakan dalam analisis.

6. Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang dipakai dalam penelitian dengan banyak variabel independen disebut regresi linier berganda. Teknik ini dipakai untuk menentukan arah ikatan dan mengukur dampak satu per satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam analisis regresi, penelitian berupaya menilai tingkat kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.⁸ Regresi linier sederhana adalah teknik yang digunakan ketika hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat dalam suatu penelitian (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014). Di sisi lain, regresi linier berganda adalah metode yang digunakan ketika ada banyak variabel bebas dalam suatu penelitian.

Dengan tingkat signifikansi 0,1, regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran tentang dampak variabel independen termasuk bentuk nyata (bukti fisik), keandalan, daya tanggap,

⁸ *Memahami Analisis Regresi Linear Berganda*, T.T.

jaminan, dan empati pada variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (jamaah umrah) (Ghozali, 2018).⁹ Adapun hasil pengujian regresi linear berganda yang diperoleh disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | -,970 | 2,150 | | ,654 |
| | Tangibles (Bukti Fisik) | ,322 | ,108 | ,324 | ,005 |
| | Reliability (Keandalan) | -,144 | ,136 | -,146 | ,293 |
| | Responsiv (Daya Tanggap) | ,441 | ,141 | ,420 | ,003 |
| | Assurance (Jaminan) | ,095 | ,106 | ,097 | ,376 |
| | Emphy (Empati) | ,316 | ,125 | ,302 | ,015 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2025)

Model kesesuaian regresi linier berganda dapat dikembangkan sebagai berikut dengan menggunakan informasi yang ditunjukkan dalam tabel:

$$Y = -0,970 + 0,322 (X1) - 0,114 (X2) + 0,441 (X3) + 0,095 (X4) + 0,316 (X5) + e.$$

⁹ Mega Sonia Amboy dkk., “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian Produk Sembako pada UD. Kamal,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 12, no. 03 (2024): 412–22.

Berasaskan hasil kalkulasi yang telah dijalankan, diperoleh suatu kesamaan yang menggambarkan besarnya nilai X sebagai hasil estimasi dari model regresi, yang dirumuskan dibawah ini:

- 1) Nilai konstanta menunjukkan nilai negatif sebesar -0,970. Tanda negatif ini menandakan hubungan non-unidirectional antara variabel independen dan dependen. Kondisi ini menunjukkan bahwa nilai variabel dependen cenderung menurun sebanding dengan nilai konstanta jika semua variabel independen tetap stabil atau tidak mengalami perubahan apa pun yang bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan jamaah (Y) nilainya -0,970.
- 2) Koefisien regresi *tangibles* (Bukti Fisik) (X1) = bukti fisik memiliki koefisien regresi positif dan signifikan sebesar 0,322. Hal ini menunjukkan jika *tangibles* (Bukti Fisik) mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan jamaah akan naik sebesar 0,322 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan (tidak berubah). Tanda positif artinya menunjukkan sebuah pengaruh yang searah antara variabel independen dan dependen.
- 3) Koefisien regresi *Reliability* (Keandalan) (X2) = keandalan memiliki koefisien regresi negatif dan tidak signifikan sebesar -0,114. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh negatif atau berlawanan arah antara variabel *Reliability* (Keandalan) dan kepuasan jamaah. Hal ini menunjukkan jika *Reliability*

(Keandalan) mengalami kenaikan 1%, maka sebaliknya variabel kepuasan jamaah akan mengalami penurunan sebesar -0,114 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan (tidak berubah).

- 4) Koefisien regresi *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3) = daya tanggap memiliki koefisien regresi positif dan signifikan sebesar 0,441. Hal ini menunjukkan bahwa jika *Responsiveness* (Daya Tanggap) mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan jamaah akan naik sebesar 0,441 dengan dugaan faktor independen lainnya dianggap tidak berubah. Tanda positif artinya memperlihatkan kepuasan yang searah antara variabel bebas dan terikat.
- 5) Variabel Jaminan (X4) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,095. Berdasarkan hasil ini, jika variabel independen lainnya tetap sama, peningkatan jaminan sebesar 1% akan menghasilkan peningkatan kepuasan jamaah sebesar 0,095. Hubungan searah antara variabel independen dan dependen ditunjukkan oleh koefisien positif tersebut.
- 6) Variabel Empati (X5) memiliki koefisien regresi positif dan signifikan sebesar 0,316. Menurut penelitian ini, kepuasan jamaah akan meningkat sebesar 0,316 untuk setiap peningkatan 1% pada empati, dengan asumsi semua faktor independen lainnya tetap sama. Hubungan searah antara variabel

independen dan dependen dikonfirmasi oleh nilai koefisien positif.¹⁰

7. Uji Hipotesis

Statistik inferensial mencakup pengujian hipotesis, yang mengevaluasi kenyataan suatu pernyataan secara ilmiah dan menentukan apakah pernyataan tersebut harus diterima atau ditolak berdasarkan bukti yang diperoleh dari data. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) hipotesis diartikan sebagai dugaan atau perkiraan sementara yang dianggap benar, namun masih memerlukan pembuktian melalui pengujian lebih lanjut.

Menurut Poletiek didalam jurnal Gangga, pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk menguji klaim yang berkaitan dengan parameter populasi dengan memanfaatkan data yang didapat dari sampel. Melalui proses ini, peneliti dapat menetapkan apakah hipotesis yang diusulkan harus diterima atau ditolak berdasarkan bukti yang dikumpulkan dengan menganalisis hasil statistik yang dilakukan.¹¹ Berikut adalah uji hipotesis sebagai berikut:

¹⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*, 2018.

¹¹ Gangga Anuraga dkk., "Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R," *BUDIMAS : JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT* 3, no. 2 (2021): 327–34, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/JAIM/article/view/2412>.

a) Uji T (parsial)

Uji t dipakai untuk menguji signifikansi sendiri-sendiri variabel independen (X1, X2, X3, X4, dan X5) secara sendirian guna mengetahui kepuasan setiap variabel, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan, dan empati, terhadap variabel dependen berupa kepuasan jamaah, serta untuk menetapkan variabel yang memiliki kepuasan sangat menonjol.¹²

Selain itu, untuk menentukan apakah setiap variabel bebas (X) secara signifikan memengaruhi variabel terikat (Y), digunakan uji t. Prosedur pengambilan keputusan uji t didasarkan pada standar yang telah ditetapkan berdasarkan pada kriteria dibawah ini:

- 1) Apabila nilai signifikansi $< 0,1$, maka variabel independen (X) dinyatakan memiliki kepuasan terhadap variabel dependen (Y).
- 2) Apabila nilai signifikansi $> 0,1$, maka variabel independen (X) dinyatakan tidak memiliki kepuasan terhadap variabel dependen (Y).

Adapaun hasil uji t dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

¹² Denny Triasmoko dkk., *Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan (Penelitian pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Kediri)*, vol. 12 (Brawijaya University, 2014).

Tabel 4.10
Hasil Uji T (Parsial)

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | -,970 | 2,150 | | ,654 |
| | Tangibles (Bukti Fisik) | ,322 | ,108 | ,324 | ,005 |
| | Reliability (Keandalan) | -,144 | ,136 | -,146 | ,293 |
| | Responsiv (Daya Tanggap) | ,441 | ,141 | ,420 | ,003 |
| | Assurance (Jaminan) | ,095 | ,106 | ,097 | ,376 |
| | Empthy (Empati) | ,316 | ,125 | ,302 | ,015 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berlandaskan tabel di atas bahwa dapat diketahui dibawah ini:

1. Koefisien variabel *tangibles* (Bukti Fisik) (X1) = bukti fisik memiliki nilai sebesar 0,005 Hal ini menggambarkan bahwa nilai tersebut signifikan karena dibawah 0,1. Artinya *tangibles* (Bukti Fisik) (X1) memiliki kepuasan terhadap variabel Y (dependen) kepuasan jamaah.
2. Koefisien variabel *Reliability* (Keandalan) (X2) = keandala memiliki nilai sebesar 0,293. Perkara ini menggambarkan bahwa nilai tersebut tidak signifikan karena di atas 0,1. Artinya *Reliability* (Keandalan) (X2) tidak memiliki kepuasan terhadap variabel Y (dependen) kepuasan jamaah.
3. Koefisien variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3) = daya tanggap memiliki nilai sebesar 0,003. Perkara ini menggambarkan bahwa nilai tersebut signifikan karena dibawah

- 0,1. Artinya *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3) memiliki kepuasan terhadap variabel Y (dependen) kepuasan jamaah.
4. Koefisien variabel *Assurance* (Jaminan) (X4) = jaminan memiliki nilai sebesar 0,376. Perkara ini menggambarkan bahwa nilai tersebut tidak signifikan karena di atas 0,1. Artinya *Assurance* (Jaminan) (X4) tidak memiliki kepuasan terhadap variabel Y (dependen) kepuasan jamaah.
5. Koefisien variabel *Empathy* (Empati) (X5) = empati memiliki nilai sebesar 0,015. Hal ini menggambarkan bahwa nilai tersebut signifikan karena dibawah 0,1. Artinya *Empathy* (Empati) (X5) memiliki kepuasan terhadap variabel Y (dependen) kepuasan jamaah.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa variabel independen yang memiliki kepuasan terhadap variabel Y dependen adalah bukti fisik, daya tanggap, dan empati. Serta variabel lainnya yaitu Keandalan dan Jaminan tidak memiliki kepuasan terhadap variabel dependen (kepuasan jamaah) secara parsial.

b) Uji F (simultan)

Guna menentukan apakah setiap variabel bebas dalam model regresi secara keseluruhan memengaruhi variabel terikat, terapkan uji F.. Melalui pengujian ini dapat diketahui apakah kombinasi variabel bebas

secara keseluruhan memiliki keterkaitan yang signifikan dengan variabel dependen. Pada analisis ini digunakan tingkat signifikansi 10% (0,1). Apabila nilai signifikansi F berada di atas nilai signifikansi berada di bawah batas yang diputuskan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan memberikan kepuasan yang signifikan terhadap variabel terkait. Sebaliknya, jika nilai signifikansi berada di atas batas tersebut, maka variabel bebas dikatakan tidak memiliki kepuasan secara signifikan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016).¹³ Adapun aturan pemeriksaan dalam uji F dibawah ini:

1. Jika nilai signifikan $F < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
Yang berarti seluruh variabel independen secara simultan memiliki kepuasan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,1$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
Yang menunjukkan bahwa seluruh variabel independen tidak memiliki kepuasan signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan ketentuan tersebut, perlu ditetapkan kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,1. Derajat kebebasan (df_2) ditentukan dengan rumus $n - k - 1$, di mana n merupakan jumlah total sampel dan k adalah jumlah seluruh variabel. Dengan demikian, diperoleh $df_2 = 48 - 5 - 1 = 42$, sehingga nilai F tabel yang

¹³ Ghozali, *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.

dihasilkan adalah sebesar 2,47. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 10% atau 0,1.

Adapun hasil uji F selanjutnya ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji F (simultan)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 296,424 | 5 | 59,285 | 42,328 | ,000 ^b |
| | Residual | 58,826 | 42 | 1,401 | | |
| | Total | 355,250 | 47 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

b. Predictors: (Constant), Emphy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik), Assurance (Jaminan), Responsiv (Daya Tanggap), Reliability (Keandalan)

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2025)

Berdasarkan tabel yang disajikan, didapat keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 42,328 serta nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,1. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model uji F (simultan) dinyatakan layak untuk dipakai, dan variabel independen yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara keseluruhan memiliki kepuasan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan jamaah.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya kepuasan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan jamaah dapat diketahui melalui perhitungan koefisien determinasi, yaitu ukuran statistic yang menunjukkan seberapa besar variasi pada variabel terkait dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai koefisien determinasi umumnya dinyatakan dalam bentuk persentase (%) dan dilambangkan dengan r^2 .¹⁴

Dalam analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi yang dikenal sebagai R Square (R^2) diartikan sebagai besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun hasil pemeriksaan koefisien determinasi (R^2) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,913 ^a | ,834 | ,815 | 1,18347 |

a. Predictors: (Constant), Emphy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik), Assurance (Jaminan), Responsiv (Daya Tanggap), Reliability (Keandalan)

b. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2025)

¹⁴ Angga Pratama, "Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia DC Ciputat," *Jurnal Disrupsi Bisnis* 3, no. 2 (2020): 146–58.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi R^2 (R Square) sebesar 0,834 atau 83,4% kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada cabang banjarbaru dipengaruhi oleh pengaruh *tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Sedangkan 16,6% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda dalam penelitian ini.

B. Pembahasan Hasil Analisis Data

Terdapat berbagai pendekatan yang dapat diterapkan dalam Upaya memenuhi kebutuhan konservasi. Penelitian ini berupaya menyelidiki tingkat kepuasan yang ditimbulkan oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, baik secara sendirian maupun keseluruhan, terhadap variabel kepuasan jamaah:

Hasil pemeriksaan secara parsial menampilkan bahwa variabel *tangibles* (bukti fisik) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005, yang berarti signifikan karena berada di bawah batas 0,1. Variabel *reliability* (keandalan) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,293, sehingga dinyatakan tidak signifikan karena melebihi 0,1. Selanjutnya, variabel *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003, yang menandakan kepuasan signifikan karena berada di bawah 0,1. Variabel *assurance* (jaminan) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,376, sehingga tidak

signifikan karena berada di atas 0,1. Sementara itu, variabel *empathy* (empati) memperoleh nilai signifikan sebesar 0,015, yang menunjukkan kepuasan signifikan karena berada di bawah 0,1. Dengan demikian, berdasarkan hasil uji parsial dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga variabel independen, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy*, yang memiliki kepuasan terhadap faktor dependen yaitu kepuasan jamaah.

Selanjutnya, hasil pengujian secara simultan menampilkan bahwa nilai F hitung sebesar 42,328, F tabel sebesar 2,47, nilai signifikansi sebesar 0,000, dengan taraf signifikansi 0,1 atau 10%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara Bersama-sama memiliki kepuasan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Hasil penelitian yang dilakukan menerapkan *software SPSS 22 for Windows* menunjukkan bahwa kepuasan jamaah umrah secara simultan dipengaruhi oleh lima variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Dengan demikian, secara sendirian terdapat tiga variabel independen yang menunjukkan kepuasan terhadap variabel dependen. Sementara itu, berdasarkan pengujian simultan, seluruh variabel bebas terbukti secara Bersama-sama memiliki kepuasan terhadap variabel terikat.

1. Pengaruh *tangibles* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Temuan penelitian ini menampilkan bahwa *tangibles* memberikan kepuasan yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah. Menurut Tjiptono dan Chandra (2018:137), *tangibles* berkaitan dengan berbagai aspek yang dapat diamati secara langsung, seperti kondisi fisik serta desain fasilitas yang dimiliki perusahaan, kelengkapan sarana yang digunakan, serta penampilan para karyawan yang menjadi bagian dari layanan.¹⁵

Berdasarkan temuan analisis, *tangibles* (Bukti Fisik) merupakan elemen utama yang mempengaruhi kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Hal ini menunjukkan bagaimana *tangibles* (Bukti Fisik) mempunyai dampak besar terhadap keinginan individu untuk memaksimalkan ibadah umrah dan dapat memotivasi mereka untuk berangkat umrah menggunakan travel PT. Hikmah Rizquna Persada.

Menurut Pasuraman dalam Jasfar (2005) yang dikutip oleh Rusdiana (2014:218), *tangibles* menggambarkan sejauh mana sebuah perusahaan mampu memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar, khususnya para konsumennya, melalui aspek-aspek fisik yang tampak.¹⁶

¹⁵“View of PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DILIHAT DARI ASPEK TANGIBLES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INTAN TOUR DAN TRAVEL TANJUNG,” <https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432/358>.

¹⁶Siti Kamalina dan Indriati Sumarni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen pada Intan Tour dan Travel Tanjung,” *JAPB* 4, no. 1 (2021): 612–23, <https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432>.

Didasarkan pada variabel (X1) *tangibles* (Bukti Fisik) yang terdiri dari delapan item pertanyaan, kepuasan jamaah dipengaruhi oleh *tangibles* (Bukti Fisik). Aktivitas *tangibles* (Bukti Fisik) melalui berbagai kondisi dan desain fasilitas perusahaan, kelengkapan sarana yang digunakan, serta penampilan para karyawan yang paling mempengaruhi kepuasan jamaah.

Dalam perspektif pemasaran Islam, bukti fisik mencakup berbagai komponen, mulai dari tata ruang luar dan dalam perusahaan hingga tampilan para pegawainya. Setiap karyawan diharuskan mematuhi ketentuan syariah, seperti berbusana sopan dan menjaga aurat. Sementara itu, fasilitas yang disediakan hendaknya memberikan rasa nyaman serta memiliki nilai estetika, termasuk menghadirkan nuansa islami, misalnya melalui ornamen kaligrafi ayat-ayat Al-Qur'an.¹⁷

Berdasarkan kriteria tingkat signifikansi, variabel dinyatakan puas terhadap variabel terikat apabila nilai signifikansinya berada di bawah atau lebih kecil dari 0,1 atau 10%. Hasil penelitian menampilkan bahwa variabel *tangibles* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *tangibles* pelayanan dirasakan puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{382}{384} \times 100\% = 99.48\%$ dan tidak puas sebesar 0.52%.

¹⁷ "View of STRATEGI PEMASARAN UMRAH PADA PT. SINAI TOUR & TRAVEL DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMAAH BUKITTINGGI."

2. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan jamaah umrah PT.

Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Reliability mengacu pada keterampilan Perusahaan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan dalam jangka waktu tertentu, sehingga menggambarkan tingkat kualitas layanan yang dapat diandalkan. Dengan demikian, organisasi diharapkan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan melalui penyediaan layanan yang dapat dipercaya serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.¹⁸

Menurut Kotler (2001), *reliability* (keandalan) merujuk pada keterampilan penyedia layanan untuk memenuhi janji pelayanan secara konsisten, tepat, dan dapat dipercaya.¹⁹ Menurut Parasuraman (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), *reliability* (keandalan) menggambarkan keterampilan usaha dalam menyediakan layanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan janji yang telah disampaikan, sehingga pelanggan dapat mempercayai kualitas pelayanan tersebut.²⁰

Berdasarkan kriteria tingkat signifikansi, jika nilai signifikansi berada di bawah atau lebih kecil dari 10% atau 0,1, maka variabel

¹⁸ Hasibuan Sarma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Kepuasan Jama'ah Pada Travel Pt. Zam-Zam Wisata Islami," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam Yupedumeuu: Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor* 5, No. 8 (2024).

¹⁹ Llaili Lutfi, "Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kehandalan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa (Studi Pada Kp Jne Mojoagung)" (Phd Thesis, Stie Pgri Dewantara, 2020).

²⁰ Deka Veronica, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan:(Studi Pada Salon Dewi Di Kota Jambi)," *Journal Development* 5, No. 1 (2017): 55–69.

tersebut dinyatakan berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menghasilkan bahwa variabel *reliability* (keandalan) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,293. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan sebagai variabel dependen. Dapat disimpulkan bahwa *reliability* (keandalan) pelayanan dirasakan tidak puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{384}{384} \times 100\% = 100\%$ dan tidak puas sebesar 0%.

Walaupun hasil ini menyatakan bahwa variabel *reliability* tidak memiliki kepuasan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah, Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), Dalam konteks pelayanan jasa umrah, keandalan cenderung dipersepsikan sebagai standar dasar yang memang harus dipenuhi oleh perusahaan, sehingga tidak lagi dianggap sebagai faktor pembeda utama dalam membentuk kepuasan jamaah. Akibatnya, variasi penilaian respon terhadap aspek keandalan relatif kecil, yang menyebabkan variabel *reliability* tidak menampilkan kepuasan yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan jamaah. Walaupun demikian pihak PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru tetap harus melakukan *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan jamaah ataupun kegiatan lain guna

untuk meningkatkan *reliability* (keandalan) di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.²¹

3. Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) memiliki kepuasan yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah. *Responsiveness* (Daya tanggap) dipahami sebagai kemampuan serta kesiapan penyedia jasa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan menyampaikan layanan secara cepat. Dalam konteks perusahaan travel haji dan umrah, aspek ketepatan waktu sangat penting untuk diperhatikan. Berbagai kebutuhan jamaah yang membutuhkan penanganan dari pihak travel harus dipenuhi secara cepat tanpa menimbulkan waktu tunggu yang panjang. Langkah ini dilakukan agar jamaah tidak mengalami ketidaknyamanan dan untuk mencegah munculnya keluhan terhadap kualitas layanan yang diberikan.²²

Menurut Kotler dan Keller (2012:374), *Responsiveness* (Daya Tanggap) menampilkan kemampuan Perusahaan yang diwujudkan melalui tindakan para karyawannya dalam penyelenggaraan pelayanan

²¹ Hajjul Kamil, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Banda Aceh*, No. 1 (T.T.).

²² Nasrun Nazaruddin Dkk., “Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari’ah (Studi Pada Pt. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah),” *Nizham Journal Of Islamic Studies* 8, No. 01 (2020): 95–112.

yang cepat dan tanggap, sikap kesiapsiagaan dalam melayani mampu membangun persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima.²³

Berdasarkan kriteri tingkat signifikansi, variabel dinyatakan puas terhadap variabel terikat apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,1 atau 10%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,003. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* (Daya Tanggap) pelayanan dirasakan puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{384}{384} \times 100\% = 100\%$ dan tidak puas sebesar 0%.

4. Pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Assurance (Jaminan) merujuk pada kemampuan, pengetahuan, sikap santun, serta keterampilan pegawai dalam memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan. Unsur ini meliputi beberapa aspek penting, seperti cara berkomunikasi, tingkat kredibilitas, keamanan layanan, kompetensi karyawan, serta perilaku sopan yang ditampilkan selama proses pelayanan.²⁴

²³ Prihatini Saridewi Klau Christien, “Analisis Pengaruh Responsiveness, Reliability Dan Price Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Ii Tanjung Intan Cilacap,” *Skripsi*, 2021.

²⁴ Rizky Maidan Ilmy Dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna*, 2020.

Menurut Zeithaml dalam Aviliani dan Wifridus, *Assurance* (Jaminan) mencakup unsur keyakinan yang diberikan kepada pelanggan melalui kompetensi, kesantunan, serta integritas para staf, sehingga pelanggan merasa aman dan terhindar dari potensi risiko maupun keraguan.

Berdasarkan ketentuan tingkat signifikansi, apabila nilai signifikansi berada di bawah atau lebih kecil dari 10% atau 0,1, maka variabel tersebut dinyatakan puas pada variabel terikat. Temuan penelitian menandakan bahwa nilai dari signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,376. Jadi dapat dinyatakan bahwa tingkat signifikansi variabel Jaminan ini tidak memiliki kepuasan terhadap variabel dependen. Dapat disimpulkan bahwa *Assurance* (Jaminan) pelayanan dirasakan tidak puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{384}{384} \times 100\% = 100\%$ dan tidak puas sebesar 0%.

Meskipun temuan penelitian menandakan bahwa variabel *assurance* tidak menyerahkan kepuasan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah, Variabel *assurance* menunjukkan pengaruh yang relatif lemah terhadap kepuasan jamaah karena sebagian besar respon telah memiliki kepercayaan awal (*initial trust*) terhadap PT. Hikmah Rizquna Persada. Hasil tersebut menampilkan bahwa terdapat korelasi positif namun tidak signifikan antara variabel jaminan dan kepuasan pelanggan, karena pelanggan menilai bahwa jaminan pelayanan

merupakan aspek mendasar yang telah terpenuhi. Kepercayaan tersebut umumnya terbentuk melalui reputasi perusahaan, rekomendasi dari pihak lain, serta pengalaman jamaah sebelumnya.²⁵ Walaupun demikian pihak PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru tetap harus melakukan *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan jamaah ataupun kegiatan lain guna untuk meningkatkan *Assurance* (Jaminan) di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.

5. Pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru

Empathy (Empati) dipahami sebagai bentuk perhatian yang mendalam serta personal terhadap kebutuhan setiap pelanggan. Aspek ini mencakup kemampuan suatu lembaga dalam menangkap keinginan pelanggan secara lebih komprehensif, memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu, serta meluangkan waktu secara proporsional untuk melayani mereka. Perhatian yang diberikan juga mempertimbangkan kondisi emosional pelanggan misalnya ketika mereka sedang tertekan atau marah sehingga karyawan dapat menawarkan bantuan dan solusi yang selaras dengan keadaan psikologis pelanggan saat itu.²⁶

²⁵ National University Of Singapore, Singapore Dkk., "A Comparison Of Online Trust Building Factors Between Potential Customers And Repeat Customers," *Journal Of The Association For Information Systems* 5, No. 10 (2004): 392–420.

²⁶ Uswatun Hasanah, *KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TRAVEL AULIA*, t.t.

Menurut Kotler dan Keller dalam Rismawati, *Empathy* (Empati) merujuk pada kemampuan perusahaan untuk menunjukkan kepedulian serta memberikan perhatian yang bersifat personal kepada setiap pelanggan. Sementara itu, Carkhuff dalam Rismawati, menjelaskan bahwa *Empathy* (Empati) merupakan kapasitas individu untuk memahami, mengenali, dan mengalami apa yang dialami orang lain, baik melalui bahasa verbal maupun tindakan, serta mampu menyampaikan pemahaman tersebut kepada pihak yang bersangkutan.²⁷

Berdasarkan kriteria Pada tingkat signifikansi, suatu variabel dikatakan memiliki dampak pada variabel dependen jika nilai signifikansinya kurang dari atau sama dengan 10% atau 0,1. Menurut hasil penelitian, variabel empati memiliki nilai signifikansi sebesar 0,015. Dapat disimpulkan bahwa *Empathy* (Empati) pelayanan dirasakan puas oleh jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dengan jumlah persentase kepuasan $\frac{384}{384} \times 100\% = 100\%$ dan tidak puas sebesar 0%.

²⁷ Rismawati Hamid dkk., “Pengaruh empathy dan responsiveness terhadap minat kunjungan ulang pelanggan,” *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–38.