

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Latar Belakang Berdirinya PT. Pancar Ni'mah Martapura**

PT. Pancar Ni'mah resmi berdiri berdasarkan akta pendirian Perseroan Terbatas (PT) Nomor 148 yang dibuat pada tanggal 18 November 1994 oleh Noor Alarmsjah, notaris di Martapura. Akta pendirian ini memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui keputusan Nomor 0-355.HT.01.01.TH 2003 tanggal 8 Desember 2003. Seiring berjalannya waktu, akta tersebut mengalami beberapa kali perubahan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan perusahaan. Perubahan terakhir dituangkan dalam akta Nomor 11 tertanggal 2 September 2015 yang disahkan oleh notaris Neddy Farmanto, Sarjana Hukum. Akta perubahan ini kemudian mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia dengan nomor AHU-AH.01.03-0961633 tanggal 3 September 2015 mengenai persetujuan perubahan anggaran dasar PT. Pancar Ni'mah.

Pada awal berdirinya, kantor pusat PT. Pancar Ni'mah beralamat di Jalan Sekumpul No. 68 RT.01 RW.06, Kelurahan Jawa, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Namun, seiring perkembangan dan kebutuhan organisasi, perusahaan ini beberapa kali melakukan perpindahan lokasi kantor untuk menyesuaikan dengan kondisi yang lebih strategis. Saat ini, kantor pusat PT. Pancar Ni'mah berlokasi di jalan Ahmad Yani Km.30 RT.02 RW.05, Kelurahan Jawa, Kecamatan Martapura Kota, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Perpindahan lokasi ini menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam meningkatkan efektivitas operasional sekaligus memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada para pelanggan.

Dalam mendukung legalitas dan kelancaran kegiatan operasionalnya, PT. Pancar Ni'mah telah mengantongi berbagai izin resmi dari instansi terkait. Pertama, perusahaan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 01.647.736.6-732.000 yang diterbitkan oleh KPP Pratama Banjarbaru. Kedua, perusahaan juga memperoleh Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dengan nomor 16.01.1.71.00742 yang diterbitkan pada 12 Mei 2020 dan berlaku hingga 23 Mei 2025 oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banjar. Selain itu, PT. Pancar Ni'mah juga

memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata Nomor 510/016/BKPMP2T/VI/2016 tanggal 12 Juni 2016 yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Pelayanan Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Martapura. Hal ini menjadikan bukti bahwa perusahaan beroperasi secara legal dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku.

(Sumber data: Akta Pendirian PT. Pancar Ni'mah, no. 148).

**b. Tujuan Didirikannya PT. Pancar Ni'mah Martapura**

Berdasarkan akta pendirian, perusahaan dibentuk dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kegiatan usaha di bidang pengaturan dan pengelolaan berbagai jenis perjalanan dengan melakukan pembukuan (*booking*) pada kantor atau perusahaan transportasi darat, laut, maupun udara, serta mengurus seluruh dokumen yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Menangani pelayanan wisatawan, termasuk urusan penerimaan, akomodasi, pelayanan, dan kebutuhan terkait lainnya.
- 3) Menjadikan perwakilan atau agen dari perusahaan transportasi darat maupun udara.
- 4) Menyusun, menjual, dan menyelenggarakan berbagai paket perjalanan wisata.

- 5) Melayani pemesanan akomodasi, restoran, serta fasilitas wisata lainnya.
- 6) Mengurus berbagai dokumen terkait perjalanan.
- 7) Menyelenggarakan layanan pemanduan dalam perjalanan wisata.
- 8) Memberikan layanan dalam penyelenggaraan kegiatan konvensi.

**c. Visi dan Misi PT. Pancar Ni'mah Martapura**

1) Visi

Menjadikan penyelenggara ibadah haji dan umrah yang unggul dalam bidang pelayanan secara profesional demi terciptanya kepuasan jemaah serta pelaksanaan ibadah sesuai sunnah agar menjadikan haji yang mabrur dan mabrurah.

2) Misi

(a). Inovatif, progresif, dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik

(b). Menyediakan alternatif pelayanan sesuai tuntunan Al-Qur'an dan Sunnah.

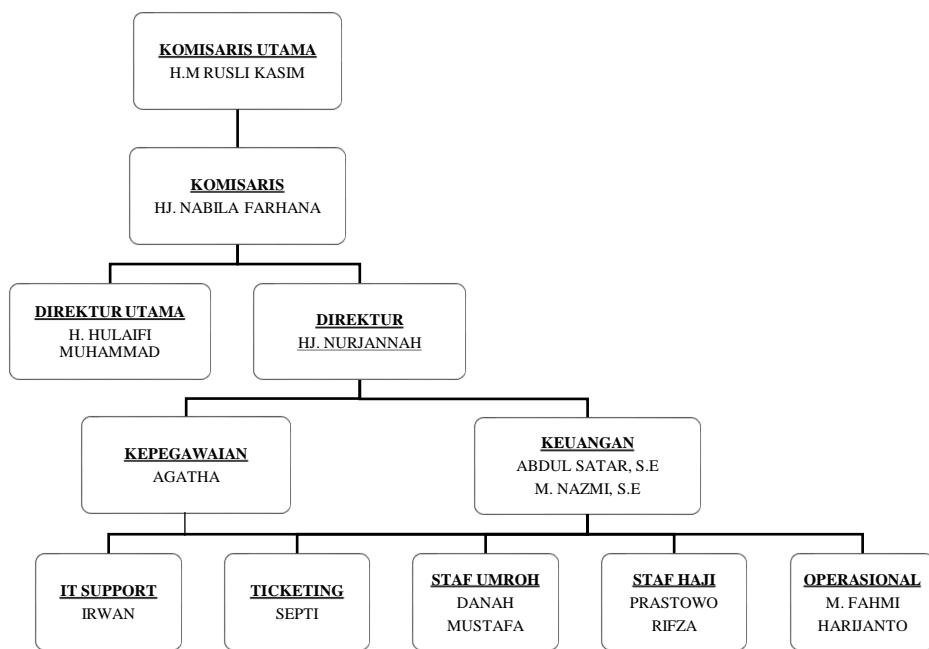
(c). Menjadi rekan perjalanan terpercaya yang fokus pada kepuasan jemaah.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Sumber dari dokumen PT. Pancar Ni'mah Martapura.

#### d. Struktur Organisasi PT. Pancar Ni'mah Martapura

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pancar Ni'mah Martapura



(Sumber data: Struktur PT. Pancar Ni'mah Martapura).

### e. Brosur Program Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura

Gambar 4.2 Brosur Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura



(Sumber data: Brosur Umrah PT. Pancar Niamah Martapura).

Berdasarkan hasil penelitian serta keterangan resmi dari pihak PT. Pancar Ni'mah Martapura diketahui bahwa biro perjalanan tersebut hanya menyediakan paket umrah reguler sebagai bentuk layanan perjalanan ibadah umrah yang ditawarkan kepada jemaah. Informasi ini diperkuat dengan adanya brosur resmi PT. Pancar Ni'mah Martapura yang dilampirkan dalam penelitian, yang memuat rincian jadwal, durasi perjalanan, serta fasilitas yang diperoleh jemaah. Adapun paket umrah reguler yang disediakan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura terdiri atas dua pilihan durasi perjalanan, yaitu paket 12 hari dan paket 13 hari. Pada paket umrah reguler 12 hari, alokasi waktu perjalanan dibagi

menjadi 2 hari perjalanan pulang – pergi (PP) yang mencakup keberangkatan dari tanah air menuju Arab Saudi dan kepulangan ke Indonesia, 5 hari pelaksanaan ibadah umrah dan kegiatan dikota Medinah, serta 5 hari pelaksanaan ibadah umrah dan kegiatan dikota Mekkah.

Sementara itu, paket umrah reguler 13 hari juga mencakup 2 hari perjalanan pulang – pergi (PP), dengan pembagian 5 hari pelaksanaan ibadah umrah dikota Medinah dan 6 hari pelaksanaan ibadah dikota Mekkah. Penambahan waktu pelaksanaan ibadah dikota Mekkah pada paket ini bertujuan agar jemaah memiliki kesempatan yang lebih banyak dalam melaksanakan rangkaian ibadah umrah dan memperbanyak ibadah sunnah di Masjidilharam. Dengan hanya menyediakan paket umrah reguler, PT. Pancar Ni'mah Martapura berupaya menjaga konsistensi pelayanan, keseragaman fasilitas, serta kemudahan pengelolaan jadwal dan pendampingan jemaah selama perjalanan ibadah. Informasi mengenai pembagian waktu perjalanan, lokasi ibadah, serta fasilitas yang disediakan disampaikan secara transparan melalui brosur resmi, sehingga jemaah memperoleh gambaran yang jelas mengenai layanan yang akan diterima sebelum keberangkatan.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> F, “Jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura, wawancara terkait proses pembayaran dan dokumen perjalanan ibadah umrah.”

## B. Distribusi Jawaban Responden

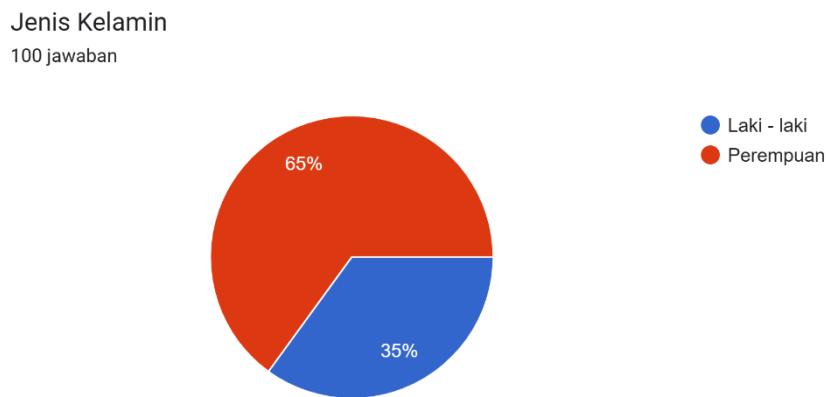
### 1. Analisis Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, penulis menyebarluaskan kuesioner kepada 100 orang yang terdiri dari jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura pada tahun 2024, yang dipilih sebagai sampel penelitian. Jumlah tersebut ditetapkan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, dari total populasi jemaah diperoleh sampel sebanyak 86 responden. Namun, untuk meningkatkan akurasi, representatif data, serta mengantisipasi kemungkinan adanya kuesioner yang tidak dapat diterima. Maka jumlah sampel kemudian digenapkan menjadi 100 partisipan.

Tujuan analisis karakteristik ini memberikan gambaran umum mengenai profil demografis responden yang berpartisipasi. Informasi ini penting untuk memahami konteks penelitian, sekaligus membantu melihat apakah karakteristik demografis tertentu memiliki kecenderungan atau relevansi terhadap variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah. Dua faktor utama dari identitas responden yang diterapkan untuk dikategorikan berdasarkan karakteristik partisipan sebagai sampel penelitian adalah jenis kelamin dan usia. Gambar berikut menyajikan semua informasi mengenai usia dan jenis kelamin para responden:

- a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden



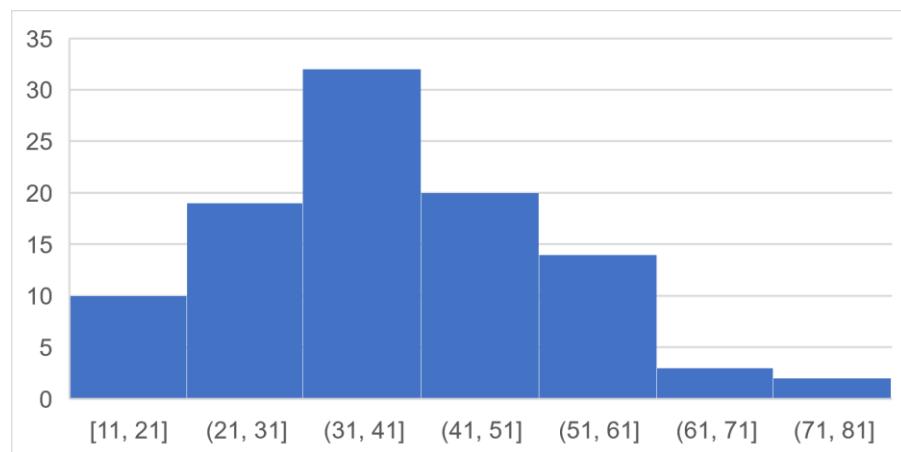
(Sumber data: diolah oleh peneliti).

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditampilkan pada diagram jenis kelamin, diketahui bahwa dari total 100% responden, sebanyak 65% merupakan perempuan, sedangkan 35% lainnya adalah laki-laki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden perempuan berpartisipasi lebih banyak dari pada laki-laki.

- b. Deskripsi responden berdasarkan usia

Diagram ini menunjukkan seberapa sering responden muncul menurut kategori berdasarkan usia:

Gambar 4.4 Diagram usia responden/jemaah.



(Sumber data: diolah oleh peneliti).

Berdasarkan diagram distribusi usia, diketahui seluruh partisipan sebanyak 100 orang terbagi ke dalam beberapa kelompok usia. Kelompok usia 31–41 tahun merupakan kategori dengan jumlah responden terbanyak, yaitu 31%, sehingga kelompok ini menjadikan rentang usia yang paling dominan dalam penelitian. Selanjutnya, kelompok usia 41–51 tahun 20%, kelompok usia 21–31 tahun 18% dan kelompok usia 11–21 tahun sebesar 10% dari total responden.

Adapun responden dengan usia yang lebih lanjut menunjukkan proporsi yang lebih kecil. Kelompok usia 51 – 61 tahun berjumlah 13%, sedangkan kelompok usia 61 – 71 tahun hanya sebesar 3%, dan kelompok usia 71 – 81 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yakni 2%. Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa

sebagian besar partisipasi berada dalam kelompok usia yang aktif, terutama antara 21 hingga 51 tahun, dengan jumlah terbanyak di kelompok usia 31 hingga 41 tahun.

## 2. Deskripsi Variabel dalam Penulisan

Pada penelitian ini, penulis memanfaatkan dua jenis variabel, yaitu variabel (X) dan variabel (Y), yang akan dibahas berikut ini:

Tabel 4.1 Variabel *Tangibles* / Bukti Fisik (X1).

No.	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
1.	Fasilitas (ruangan, tempat duduk, dan toilet, alat kantor) di kantor PT. Pancar Ni'mah Martapura terlihat bersih dan tertata rapi.	0	0	11	61	28
2.	Transportasi seperti: Bus, Pesawat, Kereta Cepat. Transportasi disini yang di maksud di gunakan jemaah dari awal pemberangkatan pemulangan ke tanah air disediakan dalam kondisi baik dan nyaman.	0	0	4	46	50
3.	Perlengkapan jemaah disediakan dengan lengkap dan rapi (kain ihram, buku manasik, mukena, koper, tas kecil, paspor, serta baju seragam travel dari PT. Pancar Ni'mah).	0	0	12	41	47

Lanjutan tabel 4.1

No.	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
4.	Brosur (buku panduan berisi informasi paket umrah, fasilitas, hotel, dan maskapai), Jadwal (mulai dari kegiatan manasik, berangkat, ziarah, sampai pemulangan ke tanah air), dan Informasi perjalanan (contoh ada perubahan waktu atau tempat saat manasik maupun pemberangkatan). Petugas cepat memberi tahu melalui via whatsapp dengan jelas yang mudah dipahami oleh jemaah.	0	0	9	45	56
5.	Penampilan staf (mengenakan pakaian rapi sesuai seragam travel) dan Pembimbing Umrah (bersikap tenang, sigap, dan menghormati jemaah tanpa membeda-bedakan).	0	0	9	52	39

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan dimensi **Bukti Fisik (*Tangibles*)** pada PT. Pancar Ni'mah Martapura dianalisis melalui lima indikator. Secara umum, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang dominan pada kategori puas (P) dan sangat puas (SP) pada seluruh indikator, sehingga dapat dikatakan bahwa aspek bukti fisik telah terpenuhi dengan baik. Indikator pertama mengenai kebersihan dan kerapian fasilitas kantor, seperti ruang tunggu, tempat duduk, toilet, serta alat-alat perkantoran, mendapatkan respons positif, di mana mayoritas responden menyatakan puas (61%) dan sangat puas (28%). Hal ini

menunjukkan bahwa lingkungan fisik kantor telah memenuhi standar kenyamanan bagi para jemaah.

Pada indikator kedua terkait kondisi transportasi (bus, pesawat, dan sarana transportasi lain yang digunakan sejak keberangkatan hingga pemulangan), hasil respons dari responden juga sangat baik, sebanyak 46% menyatakan puas dan 50% sangat puas, menandakan bahwa transportasi yang disediakan pihak penyelenggara berada dalam kondisi baik, layak, dan nyaman. Indikator ketiga mengenai kelengkapan perlengkapan jemaah (kain ihram, mukena, tas, koper, buku manasik, paspor, dan baju seragam) juga memperoleh penilaian tinggi, dengan 47% responden puas dan 41% sangat puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa perlengkapan yang diberikan telah sesuai standar dan diterima dengan baik oleh jemaah.

Pada indikator keempat yaitu ketersediaan brosur dan informasi perjalanan, mulai dari jadwal manasik, jadwal keberangkatan, ziarah, hingga pemulangan, mendapat penilaian yang serupa. Sebagian besar responden memberikan kategori puas (45%) dan sangat puas (46%), sehingga dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi telah dilakukan secara jelas dan mudah dipahami oleh jemaah. Terakhir, indikator kelima mengenai penampilan staf dan pembimbing umrah, seperti kerapian pakaian, sikap tenang, kesiapan, dan penghormatan kepada jemaah, kembali

menunjukkan persepsi positif, sebanyak 52% responden menyatakan puas dan 39% sangat puas, sehingga menggambarkan bahwa penampilan dan profesionalitas petugas telah memberikan kesan baik bagi jemaah.

Adapun secara keseluruhan, dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) menunjukkan bahwa banyak responden merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Hal ini mencerminkan bahwa fasilitas, perlengkapan, transportasi, informasi perjalanan, serta penampilan staf sudah sangat memenuhi harapan jemaah dan menjadikan salah satu aspek penting yang meningkatkan kepuasan mereka.

Tabel 4.2 Variabel *Reliability* / Kehandalan (X2).

NO	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
1.	Jadwal keberangkatan dan kepulangan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (berangkat tepat waktu dan tidak mengubah jadwal tanpa alasan yang jelas).	0	0	8	36	56
2.	Proses administrasi keberangkatan dilakukan dengan tepat dan akurat (semua nama dan data di dokumen sesuai dengan identitas jemaah, tidak ada data yang tertukar atau kurang lengkap).	0	0	4	42	54

Lanjutan tabel 4.2

NO	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
3.	Pelayanan bimbingan manasik (melaksakan manasik sesuai jadwal yang ditentukan) dan materi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.	0	0	3	49	48
4.	Barang bawaan jemaah ditangani dengan aman, dan tidak ada kesalahan ketika diterima oleh jemaah dalam keadaan utuh di hotel maupun di bandara.	0	0	6	40	54
5.	<i>Itinerary</i> (jadwal kegiatan selama di Tanah Suci di laksanakan sesuai rencana di awal), seperti: ziarah, mikat, tawaf, dan perjalanan antara kota Mekkah dan Medinah sesuai jadwal yang diberikan pihak travel.	0	0	6	42	52

Hasil analisis data menunjukkan dimensi kehandalan (*reliability*) digunakan untuk mengukur kemampuan pihak travel dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan kepada jemaah umrah. Penilaian dimensi ini diukur melalui lima indikator pernyataan yang diberikan kepada 100 responden. Pernyataan pertama mengenai ketepatan jadwal keberangkatan dan kepulangan sesuai waktu yang dijanjikan menunjukkan bahwa sebanyak 92 responden memberikan penilaian positif, sebanyak 36 orang atau 36% dari responden merasa puas, dan 56 orang atau 56% merasa sangat puas. Sementara itu, 8 responden (8%) menyatakan sikap netral. Tidak ada dari para

responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Hasil ini menandakan mayoritas jemaah menilai pihak travel mampu menjaga ketepatan jadwal sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Pada pernyataan kedua terkait ketepatan dan keakuratan proses administrasi keberangkatan memperoleh penilaian positif dari 96 responden, sebanyak 42 orang (42%) setuju, sementara 54 orang (54%) sangat setuju. Adapun 4 responden (4%) berada pada kategori netral, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian yang tidak baik. Ini menunjukkan administrasi yang dilakukan dianggap rapi, akurat, dan sesuai dengan identitas jemaah. Pernyataan ketiga mengenai pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik sesuai jadwal dan kejelasan materi menunjukkan hasil yang sangat baik, di mana 97 responden memberikan penilaian positif, terdiri dari 49 responden (49%) puas dan 48 responden (48%) sangat puas. Hanya 3 responden (3%) yang bersikap netral, serta tidak terdapat responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Hal ini menandakan bimbingan manasik dinilai konsisten dan mudah dipahami oleh jemaah.

Pernyataan keempat terkait keamanan penanganan barang bawaan jemaah juga memperoleh respon yang dominan positif. Sebanyak 94 responden menyatakan puas dan sangat puas, dengan 40 responden (40%) puas dan 54 responden (54%) sangat puas. Sementara itu, 6 responden (6%) menyatakan netral, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif. Hasil ini menunjukkan

jemaah merasa barang bawaan mereka ditangani dengan aman dan bertanggung jawab. Pernyataan kelima mengenai pelaksanaan *itinerary* atau jadwal kegiatan selama di Tanah Suci sesuai dengan rencana awal memperoleh penilaian positif dari 94 responden, yang terdiri dari 42 responden (42%) puas dan 52 responden (52%) sangat puas. Adapun 6 responden (6%) memberikan jawaban netral, dan tidak ada responden yang menunjukkan ketidaksetujuan. Ini menunjukkan kegiatan ibadah dan perjalanan antar kota dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh pihak biro perjalanan (travel).

Maka keseluruhan, analisis ini mengindikasikan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) pada variabel X tergolong sangat baik. Bukti dari hal ini terlihat dari banyaknya jawaban yang mengatakan puas dan sangat puas, serta tidak ditemukannya penilaian negatif dari responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pihak travel dinilai mampu memberikan pelayanan yang andal, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada jemaah umrah.

Tabel 4.3 Variabel *Responsiveness* / Daya Tanggap (X3).

NO	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
1.	Petugas dengan cepat membantu jemaah yang mengalami kesulitan.	0	0	5	46	49
2.	Staf memberikan respons yang ramah terhadap pertanyaan atau keluhan jemaah.	0	0	12	38	50
3	Informasi terbaru mengenai keberangkatan atau perubahan jadwal disampaikan dengan cepat.	0	0	8	39	53
4.	Pembimbing ibadah siap membantu jemaah selama berada di Tanah Suci.	0	0	5	47	48
5.	Staf/Petugas siap memberikan bantuan ketika jemaah membutuhkan sesuatu.	0	0	7	48	45

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) digunakan untuk mengukur kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan responsif terhadap kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan jemaah umrah. Penilaian dimensi ini diukur melalui lima indikator pernyataan yang diberikan kepada 100 responden. Pernyataan pertama mengenai kesigapan petugas dalam membantu jemaah yang mengalami kesulitan menunjukkan hasil yang sangat baik. Dari 100 responden, sebanyak 95 responden memberikan

penilaian positif, yang terdiri dari 46 orang responden, yang berarti 46%, mengungkapkan kepuasan. Sedangkan 49 orang responden atau 49% menyatakan sangat puas. Sementara itu, 5 responden (5%) menyatakan netral, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas maupun sangat tidak puas. Ini menunjukkan petugas dianggap cepat dan sigap dalam memberikan bantuan kepada jemaah.

Pernyataan kedua terkait keramahan staf dalam memberikan respons terhadap pertanyaan atau keluhan jemaah memperoleh penilaian positif dari 88 responden, dengan rincian 38 orang responden atau 38% merasa puas, sementara 50 orang responden atau 50% merasa sangat puas. Adapun 12 responden (12%) memberikan jawaban netral, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak setuju. Hasil ini mengindikasikan sebagian besar jemaah merasa staf memberikan respons yang ramah dan sopan. Pernyataan ketiga mengenai kecepatan penyampaian informasi terbaru terkait keberangkatan atau perubahan jadwal menunjukkan bahwa 92 responden memberikan penilaian positif, terdiri dari 39 responden (39%) puas dan 53 responden (53%) sangat puas. Sementara itu, 8 responden (8%) menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menunjukkan sikap tidak setuju. Temuan ini menunjukkan pihak biro perjalanan

(travel) dinilai cepat dalam menyampaikan informasi penting kepada seluruh jemaah.

Pernyataan keempat terkait kesiapan pembimbing ibadah dalam membantu jemaah selama berada di Tanah Suci memperoleh penilaian positif dari 95 responden, dengan rincian 47 orang responden atau 47% mengungkapkan kepuasan, sementara 48 orang responden atau 48% merasa sangat puas. Hanya 5 orang responden yang netral, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pembimbing ibadah dinilai selalu siap membantu jemaah selama pelaksanaan ibadah umrah. Pernyataan kelima mengenai kesiapan staf atau petugas dalam memberikan bantuan ketika jemaah membutuhkan sesuatu juga menunjukkan hasil yang sangat baik. Ada 93 responden memberikan penilaian positif, di mana 48 orang responden 48% merasa puas dan 45 orang 45% merasa sangat puas. Adapun 7 orang (7%) memberikan tanggapan netral, dan tidak terdapat satu pun responden yang merasa tidak puas atau sangat tidak puas. Ini menunjukkan staf dinilai responsif terhadap kebutuhan jemaah.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada variabel X berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban puas dan sangat puas pada seluruh indikator, serta tidak ditemukannya jawaban negatif dari responden. Dengan demikian,

pihak travel dinilai memiliki kemampuan dan kesiapan yang tinggi dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan jemaah secara cepat dan tepat.

Tabel 4.4 Variabel *Assurance* / Jaminan (X4)

No.	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
1.	Staf/Petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan jemaah ketika ada yang ditanyakan.	0	0	8	48	44
2.	Pembimbing umrah memiliki kemampuan membimbing ibadah umrah dengan baik.	0	0	9	44	47
3.	Saya merasa aman selama perjalanan umrah dengan PT.Pancar Ni'mah Martapura.	0	0	2	46	52
4.	Petugas umrah menunjukkan sikap sopan dan dapat dipercaya.	0	0	4	46	50
5.	Proses pembayaran dan dokumen perjalanan terasa aman dan transparan.	0	0	22	30	48

Hasil analisis data menunjukkan pada pernyataan pertama petugas memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan jemaah ketika ada yang ditanyakan. Sebanyak 48 responden (48%) menilai puas dan 44 responden (44%) menilai sangat puas terhadap pengetahuan staf/petugas dalam menjawab

pertanyaan jemaah. Secara total, 92% responden merasa puas atau sangat puas. Sementara itu, hanya 8 responden (8%) yang memilih kategori netral, dan tidak ada satu pun responden yang menyatakan merasa tidak puas. Ini menunjukkan bahwa secara umum, staf dan petugas travel telah dinilai memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten untuk memberikan informasi serta menjawab pertanyaan jemaah selama pelaksanaan umrah.

Pernyataan kedua pada pembimbing umrah memiliki kemampuan membimbing ibadah umrah dengan baik. Mayoritas responden, yaitu 44 orang (44%) menyatakan puas dan 47 orang (47%) menyatakan sangat puas terhadap kemampuan pembimbing dalam menjalankan tugas bimbingan ibadah umrah. Responden yang menyatakan puas dan sangat puas mencapai total 91%. Hanya 9 responden (9%) yang berada pada posisi netral. Maka dapat disimpulkan bahwa kualifikasi dan kompetensi para pembimbing ibadah umrah dinilai sangat baik oleh jemaah, memberikan keyakinan dan kemudahan bagi jemaah dalam melaksanakan seluruh rangkaian ibadah umrah. Pernyataan ketiga pada jemaah merasa aman selama perjalanan umrah dengan PT. Pancar Ni'mah Martapura. Data ini menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi pada indikator ini. Sebanyak 52 responden (52%) memilih sangat puas dan 46 responden (46%) memilih puas. Total responden yang merasa aman dan sangat puas mencapai 98%. Hanya 2 responden

(2%) yang memilih netral, dan tidak ada yang menyatakan ketidakpuasan. Hasil ini menegaskan bahwa aspek keamanan dan keselamatan selama perjalanan umrah yang diselenggarakan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura telah terjamin dengan sangat baik, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan yang tinggi pada jemaah.

Pernyataan keempat petugas umrah menunjukkan sikap sopan dan dapat dipercaya. Sebanyak 50 responden (50%) menyatakan sangat puas dan 46 responden (46%) menyatakan puas terhadap sikap petugas umrah. Total persentase kepuasan dan sangat puas adalah 96%. Hanya 4 responden (4%) yang memilih netral. Disimpulkan bahwa petugas travel telah menunjukkan kesopanan, keramahan, dan integritas yang tinggi dalam berinteraksi dengan jemaah, yang merupakan pilar penting dalam membangun rasa jaminan dan kepercayaan. Pernyataan kelima proses pembayaran dan dokumen perjalanan terasa aman dan transparan. Meskipun masih didominasi oleh kepuasan, indikator ini memiliki jumlah responden netral yang relatif lebih tinggi, yaitu 22 orang (22%). Responden yang memilih sangat puas berjumlah 48 orang (48%) dan puas berjumlah 30 orang (30%). Total persentase puas dan sangat puas adalah 78%. Secara keseluruhan, mayoritas jemaah merasa proses administrasi keuangan dan dokumen perjalanan telah dilakukan dengan aman dan transparan.

Namun, tingginya jumlah responden netral (22%) mengindikasikan bahwa terdapat sebagian kecil jemaah yang belum sepenuhnya yakin atau kurang mendapatkan informasi detail mengenai aspek transparansi dalam proses pembayaran dan dokumen.

Bersadarkan analisis tersebut dimensi jaminan (*assurance*) dalam pelayanan PT. Pancar Ni'mah Martapura dinilai sangat baik oleh jemaah. Hal ini tercermin dari dominasi respons dari responden puas dan sangat puas yang konsisten melampaui 90% pada sebagian besar indikator. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa pihak travel telah berhasil menumbuhkan rasa percaya, keyakinan, dan rasa aman yang optimal pada jemaah.

Tabel 4.5 Variabel *Empathy* / Empati (X5).

NO	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
1.	Staf/Petugas memperlakukan jemaah dengan perhatian dan rasa hormat.	0	0	8	43	49
2.	PT. Pancar Ni'mah Martapura memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing jemaah.	0	0	16	43	41
3	Pembimbing memberikan waktu dan perhatian kepada setiap jemaah.	0	0	7	48	45

Lanjutan tabel 4.5

NO	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
4.	Pihak biro perjalanan (travel) memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh jemaah tanpa membeda-bedakan.	0	0	9	45	46
5.	Staf bersedia mendengarkan saran atau masukan dari jemaah.	0	0	9	55	36

Hasil analisis data menunjukkan pada dimensi ini mengukur tingkat kepedulian, perhatian, dan kemampuan petugas travel untuk memberikan perhatian individual kepada jemaah. Pernyataan pertama staf/petugas memperlakukan jemaah dengan perhatian dan rasa hormat. Ada 49 orang (49%) menyatakan sangat puas dan 43 orang (43%) menyatakan puas terhadap perlakuan staf/petugas dengan perhatian dan rasa hormat. Total 92% responden merasa puas atau sangat puas. Sementara itu, 8 responden (8%) memilih kategori netral, sementara tidak ada satu pun responden yang menyatakan ketidakpuasan. Ini mengindikasikan bahwa staf dan petugas biro perjalanan (travel) telah berhasil menerapkan sikap profesionalisme, menghormati, dan memberikan perhatian yang memadai kepada jemaah, yang merupakan dasar penting dalam membangun empati pelayanan.

Pernyataan kedua PT. Pancar Ni'mah Martapura memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing jemaah. Sebanyak 43 responden (43%) menyatakan puas dan 41 responden (41%) menilai sangat puas terhadap pemahaman travel akan kebutuhan dan kondisi individual jemaah. Total persentase yang puas dan sangat puas adalah 84%. Indikator ini mencatat persentase netral tertinggi, yaitu 16 responden (16%). Meskipun mayoritas jemaah merasa kebutuhan mereka dipahami, persentase netral yang cukup signifikan (16%) menunjukkan bahwa travel masih memiliki ruang untuk meningkatkan upaya dalam menyesuaikan pelayanan atau lebih proaktif mengidentifikasi kebutuhan spesifik (seperti kondisi kesehatan, usia, atau preferensi khusus) dari setiap jemaah. Pernyataan ketiga pembimbing memberikan waktu dan perhatian kepada setiap jemaah. Dari jumlah responden, 48 orang (48%) menyatakan puas, dan 45 orang (45%) merasa sangat puas. Dengan begitu, total responden yang merasa puas adalah 93%, sementara hanya 7 responden (7%) yang memilih netral. Hasil ini menunjukkan bahwa pembimbing umrah dinilai sangat berhasil dalam mengalokasikan waktu dan perhatian personal yang cukup kepada jemaah, menciptakan lingkungan bimbingan yang suportif dan individual.

Pernyataan keempat pihak biro perjalanan (travel) memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh jemaah tanpa

membeda-bedakan. Ada sebanyak 46 responden (46%) merasa sangat puas, sementara 45 orang responden atau 45% menyatakan puas layanan yang sama. Total persentase puas dan sangat puas adalah 91%. Adapun 9 responden (9%) memilih netral. Hal ini menegaskan bahwa pihak biro perjalanan (travel) dinilai telah menerapkan asas keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan, menghindari diskriminasi, yang merupakan manifestasi penting dari sikap empati. Pernyataan kelima staf bersedia mendengarkan saran atau masukan dari jemaah. Dalam indikator ini, 55 responden (55%) menyatakan puas, sedangkan 36 responden (36%) merasa sangat puas. Total kepuasan mencapai 91%, sedangkan responden yang memilih netral 9 orang (9%). Staf travel dinilai sangat terbuka dan responsif terhadap *feedback* dan masukan jemaah, mencerminkan kemauan untuk berempati dan memperbaiki layanan berdasarkan perspektif pengguna.

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dari 100 responden pada dimensi empati (*empathy*) variabel X, dapat disimpulkan bahwa aspek kepedulian dan perhatian individual dalam pelayanan PT. Pancar Ni'mah Martapura dinilai tinggi oleh jemaah. Hal ini terbukti dari skor kepuasan yang dominan positif di seluruh indikator.

Tabel 4.6 Variabel (Y) Kepuasan jemaah.

No.	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Pancar Ni'mah Martapura.	0	0	5	46	49
2.	Pengalaman ibadah umrah saya berjalan sesuai harapan.	0	0	3	47	50
3	Saya akan merekomendasikan PT. Pancar Ni'mah kepada orang lain.	0	0	4	44	52
4.	Saya merasa layanan yang diberikan sepadan dengan biaya yang saya keluarkan.	0	0	3	47	50
5.	Saya bersedia kembali berangkat umrah bersama PT. Pancar Ni'mah Martapura di masa mendatang.	0	0	3	45	52

Hasil analisis data menunjukkan data kuesioner variabel Y (kepuasan jemaah) ini melibatkan 100 responden jemaah. Variabel ini mengukur tingkat kepuasan menyeluruh jemaah terhadap pengalaman umrah, kesesuaian harapan, serta niat perilaku sesudah pembelian (*post - purchase behavior*). Pada pernyataan pertama para jemaah mengungkapkan kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Sebanyak 49, atau 49%, merasa sangat puas, sementara 46 responden, mengungkapkan puas dengan layanan yang diberikan secara keseluruhan. Jumlah responden menyatakan kepuasan (puas dan

sangat puas) mencapai 95%, dan 5 responden (5%) yang memilih kategori netral, dan tidak ada yang mengungkapkan ketidakpuasan. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan menyeluruh yang sangat tinggi terhadap pelayanan travel. Sebagian besar jemaah merasa bahwa pengalaman layanan mereka telah memenuhi, bahkan melampaui, harapan mereka.

Pernyataan kedua pengalaman ibadah umrah berjalan sesuai dengan harapan jemaah. Sebanyak 50 responden (50%) merasa sangat puas dan 47 responden (47%) merasa puas bahwa pengalaman ibadah umrah mereka berjalan sesuai harapan. Total 97% responden merasakan kesesuaian antara harapan dan realisasi pengalaman ibadah, dan 3 responden (3%) yang berada di posisi netral. Hal ini menegaskan bahwa travel berhasil memfasilitasi pelaksanaan ibadah umrah sehingga aspek spiritual dan teknis perjalanan terlaksana sesuai dengan yang diharapkan jemaah, yang merupakan tujuan utama dari layanan umrah. Pernyataan ketiga jemaah akan merekomendasikan PT. Pancar Ni'mah Martapura kepada orang lain. Pernyataan setelah pembelian ini menunjukkan bahwa 52 responden (52%) memilih sangat puas dan 44 responden (44%) memilih puas. Total 96% responden menunjukkan niat untuk merekomendasikan travel kepada orang lain, dan 4 responden (4%) yang netral. Tingkat rekomendasi yang sangat tinggi (96%) menunjukkan bahwa kepuasan jemaah berada pada

level loyalitas, di mana mereka tidak hanya puas tetapi juga bersedia menjadikan *advocate* (pendukung) bagi travel.

Pernyataan keempat jemaah merasa layanan yang diberikan sepadan dengan biaya yang saya keluarkan. Sebanyak 50 orang responden atau 50% merasa sangat puas, sementara 47 orang responden atau 47% merasa puas karena layanan yang diterima sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*value for money*). Adapun total 97% responden merasakan nilai yang seimbang antara kualitas dan harga, dan 3 responden (3%) yang memilih netral. Jemaah menilai bahwa harga paket umrah yang ditawarkan oleh travel adalah adil dan proporsional dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengalaman yang mereka terima, mencerminkan persepsi nilai yang sangat positif. Pernyataan kelima jemaah bersedia kembali berangkat umrah bersama PT. Pancar Ni'mah Martapura di masa mendatang. Pada pernyataan ini kembali menunjukkan bahwa 52 responden (52%) memilih sangat puas dan 45 responden (45%) memilih puas. Adapun total 97% responden menunjukkan niat untuk menggunakan jasa travel yang sama di masa depan. Dan 3 responden (3%) yang netral. Oleh karena itu, niat pembelian kembali yang mencapai 97% menegaskan loyalitas jemaah yang sangat kuat. Ini merupakan indikasi bahwa travel telah berhasil menciptakan kepuasan jangka panjang dan

mempertahankan pangsa pasar (*market share*) dari jemaah yang sudah ada.

Bersadarkan hasil analisis secara keseluruhan tingkat kepuasan jemaah (variabel Y) tergolong sangat tinggi. Seluruh pernyataan menunjukkan bahwa layanan PT. Pancar Ni'mah Martapura tidak hanya memenuhi harapan jemaah tetapi juga mendorong niat perilaku positif setelah pembelian yang sangat kuat.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan nilai *Corrected item - Total Correlation* yang tersedia pada output SPSS. Uji ini bertujuan untuk menilai seberapa baik setiap item pernyataan mampu mewakili atau berkontribusi terhadap keseluruhan variabel. Terdapat dua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y. Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

##### 1) Kualitas Pelayanan (Variabel X)

###### a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian layak dan tepat digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti oleh peneliti.

Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai *Corrected Item - Total Correlation* ( $r$  - hitung) dan membandingkannya dengan nilai  $r$  - tabel pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan jumlah responden ( $n$ ) = 30, diperoleh  $r$  - tabel sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  - hitung  $\geq r$  - tabel.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.

<b>Item</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Status</b>
P1	0,899	0,361	Valid
P2	0,966	0,361	Valid
P3	0,896	0,361	Valid
P4	0,934	0,361	Valid
P5	0,902	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa dari 5 item pertanyaan, memiliki nilai  $r$  - hitung lebih besar dari  $r$  - tabel sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dengan skor total variabel, yang berarti indikator bukti fisik yang digunakan mampu menggambarkan susunan secara konsisten. Nilai korelasi yang tinggi ini juga mengindikasikan keseragaman persepsi responden terhadap kualitas pelayanan fasilitas (ruangan, tempat duduk, dan toilet, alat kantor), transportasi, perlengkapan (buku manasik, kain ihram, koper dan lain-lain), dan penampilan karyawan yang

diberikan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel ini layak digunakan untuk pengukuran lebih lanjut dalam analisis penelitian.

b) *Reliability* (Keandalan)

Uji validitas variabel (*reliability*) keandalan dilakukan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian layak dan tepat digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti oleh peneliti. Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai *Corrected Item - Total Correlation* ( $r$  - hitung) dan membandingkannya dengan nilai  $r$  - tabel pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan jumlah responden ( $n$ ) = 30, diperoleh  $r$  - tabel sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  - hitung  $\geq r$  - tabel.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.

<b>Item</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Status</b>
P1	0,891	0,361	Valid
P2	0,941	0,361	Valid
P3	0,923	0,361	Valid
P4	0,947	0,361	Valid
P5	0,970	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa dari 5 item pertanyaan, memiliki nilai  $r$  - hitung lebih besar dari  $r$  - tabel sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi

yang kuat dengan skor total variabel, yang berarti indikator keandalan yang digunakan mampu menggambarkan susunan secara konsisten. Nilai korelasi yang tinggi ini juga mengindikasikan keseragaman persepsi responden terhadap jadwal keberangkatan dan kepulangan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, pelayanan bimbingan manasik (melaksakan manasik sesuai jadwal yang ditentukan), dan *itinerary* (jadwal kegiatan selama di Tanah Suci di laksanakan sesuai rencana di awal), seperti: ziarah, miqat, tawaf, dan perjalanan antara kota Mekkah dan Medinah sesuai jadwal yang diberikan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel ini layak digunakan untuk pengukuran lebih lanjut dalam analisis penelitian.

c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Uji validitas variabel *responsiveness* (Daya tanggap) dilakukan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian layak dan tepat digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti oleh peneliti. Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai *Corrected Item - Total Correlation* ( $r$  - hitung) dan membandingkannya dengan nilai  $r$  - tabel pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan

jumlah responden ( $n$ ) = 30, diperoleh  $r$  - tabel sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  - hitung  $\geq r$  - tabel.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.

<b>Item</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Status</b>
P1	0,948	0,361	Valid
P2	0,949	0,361	Valid
P3	0,921	0,361	Valid
P4	0,962	0,361	Valid
P5	0,937	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa dari 5 item pertanyaan, memiliki nilai  $r$  - hitung lebih besar dari  $r$  - tabel sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dengan skor total variabel, yang berarti indikator daya tanggap yang digunakan mampu menggambarkan susunan secara konsisten. Nilai korelasi yang tinggi ini juga mengindikasikan keseragaman persepsi responden terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan bantuan jemaah, merespons setiap permintaan dengan cepat, memberikan penjelasan yang jelas mengenai layanan, dan memastikan pelayanan tersebut diberikan secara tepat waktu yang diberikan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel ini layak digunakan untuk pengukuran lebih lanjut dalam analisis penelitian.

d) *Assurance* (Jaminan)

Uji validitas variabel Jaminan (*assurance*) dilakukan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian layak dan tepat digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti oleh peneliti. Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai *Corrected Item – Total Correlation* ( $r$  – hitung) dan membandingkannya dengan nilai  $r$  – tabel pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan jumlah responden ( $n$ ) = 30, diperoleh  $r$  – tabel sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  – hitung  $\geq r$  – tabel.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.

<b>Item</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Status</b>
P1	0,926	0,361	Valid
P2	0,971	0,361	Valid
P3	0,920	0,361	Valid
P4	0,962	0,361	Valid
P5	0,966	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa dari 5 item pertanyaan, memiliki nilai  $r$  – hitung lebih besar dari  $r$  – tabel sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dengan skor total variabel, yang berarti indikator jaminan yang digunakan mampu menggambarkan susunan secara konsisten. Nilai korelasi yang tinggi ini juga mengindikasikan keseragaman

persepsi responden terhadap perilaku karyawan yang dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, serta menciptakan rasa aman bagi mereka, dan proses pembayaran dan dokumen perjalanan terasa aman dan transparan yang diberikan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel ini layak digunakan untuk pengukuran lebih lanjut dalam analisis penelitian.

e) *Emopathy* (Empati)

Uji validitas variabel empati (*empathy*) dilakukan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian layak dan tepat digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti oleh peneliti. Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai *Corrected Item - Total Correlation* (r - hitung) dan membandingkannya dengan nilai r - tabel pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan jumlah responden ( $n$ ) = 30, diperoleh r - tabel sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila nilai r - hitung  $\geq$  r - tabel.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.

<b>Item</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Status</b>
P1	0,967	0,361	Valid
P2	0,923	0,361	Valid
P3	0,915	0,361	Valid
P4	0,943	0,361	Valid
P5	0,786	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa dari 5 item pertanyaan, memiliki nilai  $r$  - hitung lebih besar dari  $r$  - tabel sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dengan skor total variabel, yang berarti indikator empati yang digunakan mampu menggambarkan susunan secara konsisten. Nilai korelasi yang tinggi ini juga mengindikasikan keseragaman persepsi responden terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan/jemaah, bertindak sesuai dengan kepentingan mereka, memberikan perhatian secara pribadi, serta menyediakan jam operasional yang fleksibel dan nyaman, dan staf bersedia mendengarkan saran atau masukan dari jemaah. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel ini layak digunakan untuk pengukuran lebih lanjut dalam analisis penelitian.

f) Kepuasan Jemaah (Variabel Y)

Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian layak dan tepat digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti oleh peneliti. Pengujian dilakukan dengan menghitung nilai *Corrected Item - Total Correlation* ( $r$  - hitung) dan membandingkannya dengan nilai  $r$  - tabel pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan

jumlah responden ( $n$ ) = 30, diperoleh  $r$  - tabel sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  - hitung  $\geq r$  - tabel.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.

<b>Item</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Status</b>
P1	0,962	0,361	Valid
P2	0,901	0,361	Valid
P3	0,957	0,361	Valid
P4	0,943	0,361	Valid
P5	0,940	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa dari 5 item pertanyaan, memiliki nilai  $r$  - hitung lebih besar dari  $r$  - tabel sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dengan skor total variabel, yang berarti indikator kepuasan jemaah (variabel Y) yang digunakan mampu menggambarkan susunan secara konsisten. Nilai korelasi yang tinggi ini juga mengindikasikan keseragaman persepsi responden terhadap respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan harapan sebelum menerima layanan dengan hasil nyata yang diperolehnya setelah layanan tersebut yang diberikan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel ini layak digunakan untuk pengukuran lebih lanjut dalam analisis penelitian.

Selain menggunakan perbandingan antara nilai r - hitung dan r - tabel, validitas instrumen juga dapat diuji melalui nilai signifikansi (Sig.). Pada pengujian ini, sebuah item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai Sig. yang dihasilkan lebih kecil dari batas signifikansi yang telah ditentukan, yaitu  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka item tersebut dinilai memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabel sehingga layak digunakan dalam pengukuran.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.

<b>Pernyataan</b>	<b>r -hitung</b>	<b>r - tabel</b>	<b>P (Sig.)</b>	<b>Keterangan</b>
P1	0,857	0,361	0,001	Valid
P2	0,961	0,361	0,001	Valid
P3	0,841	0,361	0,001	Valid
P4	0,943	0,361	0,001	Valid
P5	0,849	0,361	0,001	Valid
P6	0,844	0,361	0,001	Valid
P7	0,934	0,361	0,001	Valid
P8	0,93	0,361	0,001	Valid

Lanjutan tabel: 4.13

<b>Pernyataan</b>	<b>r -hitung</b>	<b>r - tabel</b>	<b>P (Sig.)</b>	<b>Keterangan</b>
P9	0,943	0,361	0,001	Valid
P10	0,965	0,361	0,001	Valid
P11	0,947	0,361	0,001	Valid
P12	0,89	0,361	0,001	Valid
P13	0,929	0,361	0,001	Valid
P14	0,954	0,361	0,001	Valid
P15	0,937	0,361	0,001	Valid
P16	0,878	0,361	0,001	Valid
P17	0,911	0,361	0,001	Valid
P18	0,919	0,361	0,001	Valid
P19	0,954	0,361	0,001	Valid
P20	0,961	0,361	0,001	Valid
P21	0,907	0,361	0,001	Valid
P22	0,876	0,361	0,001	Valid
P23	0,87	0,361	0,001	Valid
P24	0,945	0,361	0,001	Valid
P25	0,757	0,361	0,001	Valid
P26	0,902	0,361	0,001	Valid
P27	0,844	0,361	0,001	Valid
P28	0,9	0,361	0,001	Valid
P29	0,943	0,361	0,001	Valid
P30	0,885	0,361	0,001	Valid

Berdasarkan hasil uji, seluruh item memiliki nilai Sig. sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabel, oleh karena itu, bahwa semua item layak dan valid untuk dimanfaatkan untuk pengukuran. Konsistensi nilai signifikansi yang sangat kecil ini juga menggambarkan bahwa persepsi responden terhadap seluruh pernyataan pada instrumen penelitian memiliki keterkaitan yang kuat dengan variabel

yang diukur, sehingga instrumen dapat digunakan untuk pengukuran lebih lanjut dalam analisis penelitian.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah kuesioner, yang berfungsi sebagai indikator dari suatu variabel, dapat memberikan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu ukuran statistik yang umum digunakan untuk menentukan tingkat konsistensi internal antar item pada satu variabel.

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.

Jumlah Pernyataan	Chronbach's	Syarat	Keterangan
	Alpha		
30	0,974	0,6	Reliabel

Pada penelitian ini diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,974 untuk 30 item pernyataan. Nilai ini jauh lebih besar dari batas minimal reliabilitas yang ditetapkan, yaitu 0,60. Dengan demikian, instrumen dapat dinyatakan sangat reliabel. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan sudah baik dan dapat diandalkan dalam mengumpulkan data karena responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap seluruh item pernyataan.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov - Smirnov Test

		Unstandar dized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.4424728
		1
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.093
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.010
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.008
	99% Lower Confide Bound	.006
	nce Interval	
	Upper Bound	.011

(Sumber data: Output SPSS 27, data diolah peneliti).

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan metode Kolmogorov - Smirnov, diperoleh nilai Asymp.Sig sebesar 0,10 yang lebih besar dari 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa data pada variabel X dan variabel Y

berdistribusi normal sehingga memenuhi salah satu asumsi untuk melakukan analisis statistik parametrik.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.428	1.217		1.174	.243
Bukti Fisik	.511	.109	.495	4.697	.000
Keandalan	-.039	.097	-.041	-.406	.685
Daya Tanggap	-.065	.122	-.065	-.531	.597
Jaminan	.291	.135	.282	2.151	.034
Empati	.250	.094	.252	2.660	.009

(Sumber data: Output SPSS 27, diproses oleh peneliti).

Hasil uji heteroskedastisitas didasarkan pada metode glejser dengan melihat nilai sig. masing-masing variabel. Suatu variabel dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai Sig.> 0,05. Berdasarkan output SPSS, diperoleh nilai signifikan sebagai berikut:

- 1) Variabel keandalan (0,685) dan daya tanggap (0,597) memiliki nilai signifikansi di atas 0,05

sehingga tidak menghasilkan adanya heteroskedastisitas.

- 2) Sementara variabel bukti fisik (0,000), jaminan (0,034), dan empati (0,009) memiliki nilai signifikansi < 0,05 sehingga menghasilkan adanya heteroskedastisitas.

### c. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.428	1.217			1.174	.243
Bukti Fisik	.511	.109	.495		4.697	.000
Keandalan	-.039	.097	-.041		-.406	.685
Daya Tanggap	-.065	.122	-.065		-.531	.597
Jaminan	.291	.135	.282		2.151	.034
Empati	.250	.094	.252		2.660	.009

(Sumber data: Output SPSS 27, diproses oleh peneliti).

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 1,428 + 0,511 X_1 + -0,039 X_2 + -0,065 X_3 + 0,291 X_4 + 0,250 X_5 + e$$

Keterangan penelitian ini:

$Y$  : Kepuasan jemaah

$a$  : Konstanta

$b_{1-5}$  : Koefisien regresi variabel

$X_1$  : Bukti Fisik

$X_2$  : Keandalan

$X_3$  : Daya Tanggap

$X_4$  : Jaminan

$X_5$  : Empati

$e$  : Eror (residual)

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta ( $a$ ) = 1,428

Nilai konstanta menunjukkan apabila seluruh variabel independent seperti: Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) dianggap bernilai 0 maka tingkat kepuasan jemaah tetap berada pada angka sebesar 1,428.

- 2) Koefisien Bukti Fisik ( $X_1$ ) = 0,511

Nilai koefisien positif ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan bukti fisik ( $X_1$ ) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan jemaah sebesar 0,511. Variabel ini memiliki nilai sig. 0,000 (< 0,05), sehingga

dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

3) Koefisien Keandalan (X2) = -0,039

Nilai koefisien ini bernilai negatif, menunjukkan bahwa peningkatan keandalan (X2) satu satuan akan menurunkan kepuasan jemaah sebesar 0,039. Namun, nilai sig. 0,685 ( $> 0,005$ ), sehingga keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah dalam penelitian ini.

4) Koefisien Daya Tanggap (X3) = - 0,065

Nilai koefisien negatif ini menunjukkan bahwa peningkatan daya tanggap (X3) akan menurunkan kepuasan jemaah sebesar 0,065. Akan tetapi, nilai sig. sebesar 0,597 ( $> 0,05$ ) menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

5) Koefisien Jaminan (X4) = 0,291

Koefisien positif ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan jaminan (X5) sebesar 0,291. Nilai signifikansinya sebesar 0,034 ( $< 0,05$ ) sehingga variabel jaminan ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

6) Koefisien Empati ( $X_5$ ) = 0,250

Koefisien ini bernilai positif, menunjukkan bahwa peningkatan empati ( $X_5$ ) satu satuan akan meningkatkan Kepuasan jemaah sebesar 0,250. Variabel ini signifikansinya 0,009 ( $< 0,05$ ), sehingga empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

d. Uji Hipotetis

1) Hasil Uji T (Parsial)

Uji t (parsial) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima, yang berarti variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

Tabel 4.18 Hasil Uji T (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		Std. Error	Beta				
1 (Constant)	1.42 8	1.217			1.17 4	.243	
Bukti Fisik	.511	.109	.495	4.69 7		.000	
Kehandalan	-.039	.097	-.041	-.406		.685	
Daya Tanggap	-.065	.122	-.065	-.531		.597	
Jaminan	.291	.135	.282	2.15 1		.034	
Empati	.250	.094	.252	2.66 0		.009	

(Sumber data: Output SPSS 27 diproses oleh peneliti).

Berdasarkan hasil analisis pada Coefficients, diperoleh hasil sebagai berikut:

a) Bukti Fisik (X1)

Nilai signifikansi pada variabel bukti fisik sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Maka dengan demikian,  $H_a$  diterima sehingga bukti fisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

b) Keandalan (X2)

Nilai signifikan pada variabel keandalan sebesar 0,685 ( $> 0,05$ ). Maka karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05  $H_a$  tidak diterima, sehingga keandalan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

c) Daya Tanggap (X3)

Nilai signifikan pada variabel daya tanggap sebesar 0,597 ( $> 0,05$ ). Dengan demikian nilai signifikan lebih besar dari 0,05  $H_a$  tidak diterima, sehingga dapat disimpulkan daya tanggap (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

d) Jaminan (X4)

Nilai signifikan pada variabel jaminan sebesar 0,034 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian nilai signifikan kurang dari 0,05  $H_a$  diterima, sehingga jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

e) Empati (X5)

Nilai signifikansi pada variabel empati sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Oleh karena itu, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima sehingga empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah.

Bersadarkan hasil uji t (Parsial) menunjukkan bahwa secara parsial variabel Bukti Fisik (X1), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan jemaah. Sementara itu, variabel Keandalan (X2) dan Daya Tanggap (3) tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan. Dengan demikian, sebagai dimensi kualitas pelayanan secara parsial mendukung hipotesis penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah.

## 2) Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 4.19 Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressi n	568.557	5	113.711	60.52	.000 <sup>b</sup> 5
Residual	176.603	94	1.879		
Total	745.160	99			

(Sumber data: Output SPSS 27 data diolah peneliti).

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel tersebut, diperoleh nilai f hitung sebesar 60,525 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat diartikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Maka dengan demikian, dari hipotesis penelitian

menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah dan dapat diterima.

### 3) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi

#### **Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 <sup>a</sup>	.763	.750	1.37068

(Sumber data: Output SPSS 27 data diolah peneliti).

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,750. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan 75 % variasi perubahan pada variabel kepuasan jemaah. Dengan kata lain, lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) memberikan kontribusi yang kuat dalam mempengaruhi kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura.

## **D. Pembahasan Hasil**

Pembahasan hasil penelitian disusun dengan mengacu pada rumusan masalah penelitian, landasan teori, serta temuan empiris yang diperoleh dari hasil analisis data. Oleh karena itu, pembahasan ini difokuskan pada

dua pokok permasalahan utama, yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura, serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan dalam memengaruhi tingkat kepuasan jemaah umrah.

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura.**

Berdasarkan rumusan masalah pertama, dilakukan pengujian secara simultan menggunakan uji F melalui analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai F hitung sebesar 60,525 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Miftahul Ulum tahun 2016, juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah, dengan nilai F hitung sebesar 140,193 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kesamaan hasil uji F simultan pada kedua penelitian ini menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan secara keseluruhan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan jemaah umrah. Akan tetapi, terdapat perbedaan pada hasil uji parsial (uji t). Dalam penelitian Miftahul Ulum tahun 2016, variabel bukti fisik, jaminan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, sedangkan variabel kehandalan dan empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sementara itu, pada penelitian ini, variabel bukti fisik, jaminan, dan empati terbukti berpengaruh signifikan, sedangkan kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan pada hasil uji parsial menunjukkan bahwa setiap konteks organisasi dan karakteristik jemaah umrah dapat memengaruhi dimensi kualitas pelayanan yang dianggap paling dominan dalam membentuk kepuasan jemaah. Namun demikian, secara simultan (F), kedua penelitian sama-sama membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah.

Meskipun hasil uji parsial (t) menunjukkan variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah, hasil analisi deskriptif memperlihatkan bahwa pada salah satu indicator dimensi jaminan dalam proses pembayaran dan dokumen perjalanan ibadah umrah terdapat kecenderungan jawaban netral yang relative tinggi

dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menunjukkan Sebagian jemaah belum sepenuhnya memiliki keyakinan atau pemahaman yang mendalam terhadap proses administratif tersebut. Maka untuk memperjelas temuan ini, peneliti melakukan wawancara, secara *daring* dengan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah. Berdasarkan hasil wawancara, jemaah menyampaikan bahwa secara umum seluruh pelayanan telah berjalan dengan sangat baik, mulai dari proses keberangkatan sehingga kepulangan. Jemaah juga menyatakan bahwa pihak PT. Pancar Ni'mah Martapura membantu sepenuhnya dalam pengurusan dokumen perjalanan, seperti pembuatan paspor dan visa. Selain itu, biaya yang disampaikan sejak awal telah mencakup seluruh kebutuhan perjalanan ibadah umrah, termasuk transportasi, dan akomodasi hotel selama berada di Tanah Suci tanpa adanya biaya tambahan di luar kesepakatan awal.<sup>35</sup> Temuan wawancara ini menunjukkan munculnya jawaban netral bukan disebabkan oleh pelayanan yang negatif, melainkan karena jemaah tidak terlibat secara langsung dalam proses *administrative*, sehingga cenderung memberikan penilaian netral meskipun hasil pelayanan yang diterima sangat baik.

---

<sup>35</sup> F, "Jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura, wawancara terkait proses pembayaran dan dokumen perjalanan ibadah umrah.", 31 Desember 2025.

Selain aspek jaminan pelayanan, hasil wawancara dengan jemaah juga memberikan gambaran mengenai dimensi empati dalam pelayanan yang diberikan PT. Pancar Ni'mah Martapura. Meskipun hasil uji parsial (uji t) menunjukkan dimensi empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, hasil wawancara dengan jemaah menunjukkan adanya aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Ada salah satu jemaah telah beberapa kali mengikuti perjalanan umrah dengan PT. Pancar Ni'mah menyampaikan secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik, akan tetapi terdapat ketidak puasan pada aspek konsumsi makanan. Jemaah menilai menu makanan yang disajikan belum sepenuhnya menyesuaikan dengan budaya jemaah, tepatnya pada jemaah asal Banjar.<sup>36</sup>

Selain hasil wawancara dengan jemaah mengenai aspek dimensi jaminan, dan empati. Hasil wawancara dengan jemaah juga memberikan gambaran mengenai dimensi daya tanggap dalam pelayanan yang diberikan PT. Pancar Ni'mah Martapura, khususnya terkait sikap staf dalam memberikan respons yang ramah dan cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan jemaah selama pelaksanaan ibadah umrah. Meskipun pada hasil uji

---

<sup>36</sup> K S, Hasil wawancara daring dengan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura 11 November 2025.

parsiap (t) menunjukkan dimensi daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, hasil wawancara dengan jemaah menggambarkan aspek daya tanggap pelayanan PT. Pancar Ni'mah telah dirasakan sangat baik dalam praktik pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, jemaah menyampaikan staf dan pendamping ibadah memberikan respons yang ramah, cepat, dan jelas terhadap berbagai pelayanan maupun keluhan jemaah, baik pada tahap pemberian informasi sebelum berangkat maupun selama pelaksanaan ibadah umrah. Selain itu, jemaah juga mengatakan pihak travel selalu menyediakan pendamping, ustad, dan mutawif yang sigap serta mudah dihubungi, sehingga jemaah merasa nyaman untuk bertanya dan menyampaikan keperluan mereka, dan menciptakan suasana kebersamaan dan kekeluargaan selama pelaksanaan ibadah umrah.<sup>37</sup>

Berdasarkan temuan wawancara dengan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah, dapat dikatakan secara umum jemaah merasakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, terutama aspek daya tanggap, jaminan, dan empati. Mereka menilai kejelasan informasi,

---

<sup>37</sup> U, "Hasil wawancara daring dengan jemaah umroh PT. Pancar Ni'mah Martapura."

kepastian dalam proses administrasi dan pembayaran, perhatian terhadap kebutuhan, keperluan jemaah, serta kesigapan dan keramahan staf dalam merespons pertanyaan menciptakan rasa aman dan kenyamanan selama pelaksanaan ibadah umrah. Meskipun demikian, hasil pengisian kuesioner masih menunjukkan sejumlah responden yang memberikan penilaian netral pada beberapa indikator pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian netral tidak serta-merta mencerminkan ketidakpuasan jemaah, melainkan dipengaruhi oleh perbedaan pengalaman dan tingkat pemahaman jemaah terhadap aspek pelayanan tertentu.

Adapun temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensi yang mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> A. Parasuraman dkk., *SERVQUAL: Skala Multiperangkat (Multi-Item) untuk Mengukur Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.*, 64:22–25.

## **2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura**

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,750. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 75% variasi kepuasan jemaah umrah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan demikian, kualitas pelayanan memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Sementara itu, 25% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan memiliki peran dominan, terdapat faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan jemaah.

Selain hal tersebut, temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Miftahul Ulum tahun 2016, yang memperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,729 atau 72,9%, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan jemaah, sementara 27,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Kesamaan besarnya nilai koefisien determinasi pada kedua penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki daya jelas

yang kuat dan relatif stabil dalam menjelaskan variasi kepuasan jemaah umrah, meskipun terdapat perbedaan objek, lokasi, dan karakteristik responden penelitian.

Adapun *novelty* dalam penelitian ini terletak pada perbedaan hasil pengaruh parsial antar dimensi kualitas pelayanan dibandingkan dengan penelitian Miftahul Ulum tahun 2016. Dalam penelitian ini, dimensi empati terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, sedangkan pada penelitian Miftahul Ulum tahun 2016 dimensi tersebut tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian personal, kepedulian, dan pendekatan emosional petugas menjadikan faktor yang semakin penting dalam konteks pelayanan umrah pada PT. Pancar Ni'mah Martapura. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada objek dan waktu yang berbeda, sehingga memberikan gambaran empiris terbaru mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguatkan temuan penelitian terdahulu, tetapi juga memberikan kontribusi empiris baru terkait pergeseran dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam membentuk kepuasan jemaah.

Temuan ini memperkuat teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi terhadap kinerja pelayanan

secara keseluruhan dibandingkan dengan harapan pelanggan.

Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh jemaah.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 257.