

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Kasiram Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Sugiyono mengatakan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*).⁷²

Metode penelitian yang di gunakan adalah kuantitatif korelasional. Penelitian korelasional adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data, guna menentukan apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, penulis akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.⁷³

2. Pendekatan Penelitian

⁷²Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Malang Pers. 2008), h. 149

⁷³Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 23

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif untuk menggambarkan, meramalkan, dan atau mengontrol fenomena sosial melalui pengukuran. Pendekatan penelitian kuantitatif adalah perilaku dan alat yang digunakan untuk menjalankan penelitian, seperti observasi, pencatatan data, dan pemrosesan data. Dalam penelitian, ada beberapa pendekatan yang umum digunakan, yaitu: Pendekatan metode kuantitatif. Dalam pendekatan ini, informasi atau data yang disajikan berupa angka. Data kasar biasanya terdiri dari bilangan dan dianalisis secara statistik pada akhir penelitian.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan dari tanggal 28 Oktober sampai 28 November 2024.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Al-Hijaz Indowisata Kota Bengkulu, Jalan Adam Malik Nomor 16 RT 01, RW 01 Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.⁷⁴

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁷⁵

Kriteria populasi yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu pria atau wanita yang menggunakan jasa lembaga penyelenggara ibadah umrah khususnya di PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu tahun 2024, populasi yang menggunakan jasa di tahun ini, sebanyak 30 jamaah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam proses pengumpulan data akan menggunakan metode sampling. Pengumpulan data dengan metode sampel dimaksudkan untuk menghemat biaya, tenaga, dan waktu, karena dengan metode ini penelitian hanya dilakukan terhadap sebagian dari populasi yang ada.⁷⁶

Dalam pemilihan sampel penulis menggunakan teknik nonprobability *sampling* (sampling sistematis), karena dalam

⁷⁴Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 55

⁷⁵Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raya Grafindo Persada, 2011), h. 74

⁷⁶Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*,..., h. 62

pengambilan sampelnya, penulis memilih sampel dengan cara teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor.⁷⁷

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan langsung dari sumber pertama peneliti.⁷⁸ Data primer diperoleh dari pihak manajemen PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari organisasi yang bukan pengolahannya dan tidak diperoleh langsung dari peneliti.⁷⁹ Data sekunder diperoleh dengan merujuk kepada referensi yang berhubungan dengan objek dan subjek penelitian. Misalnya buku, jurnal, internet, hasil riset sebelumnya, serta sumber informasi lain yang peneliti anggap bermanfaat.

⁷⁷Haryadi Sarjono, dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, (Jakarta: Penerbit Salemba empat, 2011), h. 30

⁷⁸ Siregar. S. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:Pt Fajar Interpratama Mandiri, 2013), h. 16

⁷⁹Siregar. S. *Metode Penelitian Kuantitatif,...*, h. 17

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran ilmiahnya, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi, digunakan yaitu observasi berperan serta (*Participant Observation*). Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.⁸⁰
- b. Kuesioner, yaitu memberikan daftar pertanyaan atau angket tertulis mengenai kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan PT. Al -Hijaz Kota Bengkulu yang di jawab oleh responden dengan menyertakan alternative jawaban untuk kemudian di kumpulkan di teliti lebih lanjut dan dinilai
- c. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data atau informasi yang sudah di catat ada di publikasikan dalam beberapa dokumen yang ada seperti buku atau surat keterangan lainnya

⁸⁰Sugiyono. *Metode Penelitian,...*, h. 80

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah PT Al-Hijaz Bengkulu. Kualitas pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) sebagai variabel independen/bebas, dan Tingkat kepuasan (Y_1) sebagai variabel dependen/terikat.

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional dalam penelitian sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan pember adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan". Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.⁸¹

b. Harga

Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan jamaah. Jamaah akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.⁸²

⁸¹ M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) h. 49

⁸² Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan, ...*, h. 2

c. Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁸³

F. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui jumlah persentase kualitas layanan dan kepuasan jamaah di PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu peneliti menggunakan rumus kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rumus Kategorisasi

Kategori	Rumus
Rendah/Sangat Tidak Puas	$X \leq M - SD$
Sedang/ Puas	$M - SD \leq X \leq M + SD$
Tinggi/Sangat Puas	$X \geq M + SD$

Untuk menganalisa data pada permasalahan dan untuk membuktikan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada Pt. Al- Hijaz Kota Bengkulu. Maka peneliti menggunakan teknik analisa sebagai berikut:

1. Uji Prasyarat Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji distribusi normal merupakan uji untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang dimiliki memiliki distribusi normal atau tidak dan apakah data

⁸³Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship, ...*, h. 64

yang diperoleh berdasarkan dari populasi yang berdistribusi normal sehingga dapat dipakai statistik parametrik (statistik inferensial). Tes-tes parametrik untuk uji normalitas dibangun dari distribusi normal.⁸⁴

Dalam pandangan statistik, sifat dan karakteristik populasi adalah terdistribusi secara normal. Normalitas data merupakan syarat pokok yang harus terpenuhi dalam analisis parametrik seperti analisis korelasi person, uji beda rata-rata, analisis varian satu arah dan sebagainya. Disini akan di uji dengan metode one sample Kolmogorov-Smirnov. Prosedur uji normalitas dengan melihat kriteria yaitu: Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_a diterima atau data berdistribusi normal. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau data tidak berdistribusi normal.⁸⁵

b. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian menggunakan bantuan SPSS 16.0 for windows dengan menggunakan test for linearity dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai

⁸⁴Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, h.52

⁸⁵Sugiyono. *Metode Penelitian*,..., h. 85

hubungan yang linear bila signifikansi linearity lebih dari 0,05.⁸⁶

2. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel intensitas puasa sunnah senin-kamis terhadap regulasi diri. Berikut ini syarat kelayakan yang harus terpenuhi saat analisis regresi berganda digunakan, jumlah sampel yang digunakan harus sama, jumlah variabel bebas adalah satu, nilai residual berdistribusi normal, terdapat hubungan yang linier, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, tidak terjadi auto korelasi (untuk data time series).⁸⁷

Unstandardized Coefficients, merupakan nilai koefisien yang tidak terstandarisasi atau tidak ada patokan. Koefisien B terdiri dari nilai konstanta dan koefisien regresi. Nilai-nilai ini yang akan dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier sederhana. Standar error merupakan nilai maksimum kesalahan yang didapat. Nilai ini dapat digunakan untuk mencari t hitung dengan cara koefisien dibagi standar error.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e^{88}$$

Y : Variabel terikat

⁸⁶Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS*, ..., h. 55

⁸⁷Siregar. S. *Metode Penelitian Kuantitatif*, ..., h. 53

⁸⁸Haryadi Sarjono, dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL*, ..., h. 43

- a : Konstanta
- b : Koefisien regresi, nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X
- X : Variabel independen⁸⁹
- e : Variabel Pengganggu

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dan untuk membuktikan apakah hipotesis yang digunakan sebelumnya benar. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis dengan SPSS. Hal tersebut dapat diukur dengan melihat nilai koefisien determinasi, nilai f, dan nilai t.

b. Uji simultan (f)

Uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji F adalah untuk melihat pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama X_1 , X_2 , dan Y.

c. Uji parsial (t)

Uji t adalah untuk melihat pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel bebas dan variabel terikat. Hipotesis dari uji t ini adalah $H_0 =$

⁸⁹Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS, ...*, h. 55

tidak berpengaruh signifikan dan jika $H_1 =$ berpengaruh signifikan. Basis keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 Diterima dan ditolak jika nilai t-hitung $<$ dari t-tabel atau jika nilai signifikan $> 0,05$.
- 2) H_0 ditolak dan diterima jika nilai t-hitung $>$ dari t-tabel atau jika nilai signifikansi $< 0,05$.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi, yang sering dilambangkan sebagai R^2 , adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa baik model regresi menjelaskan variasi total dalam data dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1; nilai mendekati 1 menunjukkan bahwa model menjelaskan sebagian besar variabilitas data, sedangkan nilai mendekati 0 menunjukkan bahwa model kurang efektif dalam menjelaskan variabilitas tersebut. Dengan kata lain, koefisien determinasi mengukur proporsi variansi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

PT. Alhijaz Indowisata Cabang Bengkulu terletak di Jl. Adam Malik No. 16, RT 01, RW 01, Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, Bengkulu dengan kode pos 38211. Lokasi kantor cabang ini strategis di salah satu kawasan yang mudah diakses, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat Bengkulu yang ingin mendapatkan informasi dan layanan terkait umrah dan haji. Sebagai salah satu agen umrah terkemuka, PT. Alhijaz Indowisata memiliki reputasi dalam memberikan layanan yang profesional dan terorganisir untuk jamaah umrah. Dengan cabang ini, mereka berupaya menjangkau lebih banyak calon jamaah di Bengkulu dan sekitarnya.

Sebagai kantor cabang dari PT. Alhijaz Indowisata, yang dikenal sebagai penyelenggara umrah dan haji dengan pengalaman bertahun-tahun, cabang ini menyediakan berbagai layanan, termasuk konsultasi perjalanan umrah, pengurusan visa, pemesanan tiket, hingga pengaturan akomodasi dan transportasi di Tanah Suci. Selain itu, cabang ini juga memberikan bimbingan manasik umrah untuk mempersiapkan jamaah secara spiritual dan teknis sebelum berangkat. Dengan dukungan dari kantor pusat, cabang ini memastikan seluruh proses perjalanan umrah berjalan lancar dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan jamaah.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Normalitas

Uji *normalitas* merupakan suatu yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Dasar pengambilan keputusan untuk uji *normalitas* ialah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34978417
Most Extreme Differences	Absolute	.145
	Positive	.076
	Negative	-.145
Test Statistic		.145
Asymp. Sig. (2-tailed)		.110
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2014

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.110, dimana nilai signifikansi tersebut > 0.05 , yang artinya

bahwa nilai residual yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara dua variabel bersifat linear atau tidak. Dalam analisis regresi, uji ini penting untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan tepat dalam menggambarkan hubungan antar variabel. Uji linieritas biasanya dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari uji F atau uji ANOVA yang membandingkan model regresi linear dengan model regresi non-linear. Jika hasil uji menunjukkan hubungan linear (dengan signifikansi lebih dari 0,05), maka model regresi linear dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Jika tidak, model non-linear mungkin lebih tepat untuk menggambarkan hubungan variabel.

Tabel 4.2
Hasil Uji Linieritas (X1) terhadap (Y)

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between Groups	(Combined)	26.159	5	5.232	2.660	.047
		Linearity	9.837	1	9.837	5.001	.035
		Deviation from Linearity	16.322	4	4.081	2.074	.116
	Within Groups		47.208	24	1.967		
	Total		73.367	29			

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji Linieritas dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Tingkat Kepuasan (Y), dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari deviation from linearity adalah sebesar $0.116 > 0.005$. Berdasarkan perolehan nilai ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki hubungan yang linier terhadap Tingkat Kepuasan (Y).

Tabel 4.3
Hasil Uji Linearitas (X2) terhadap (Y)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	14.238	3	4.746	2.087	.126
		Linearity	10.439	1	10.439	4.590	.042
		Deviation from Linearity	3.799	2	1.900	.835	.445
	Within Groups		59.128	26	2.274		
	Total		73.367	29			

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji lineraitas diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari deviation from linearity adalah sebesar $0.445 > 0.005$, yang artinya bahwa variabel Harga (X2) memiliki hubungan yang linier terhadap variabel Tingkat Kepuasan (Y).

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas. Regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independent.

Tabel 4.4
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.221	5.465		2.968	.006
	X1	.399	.176	.371	2.271	.031
	X2	.539	.231	.382	2.338	.027

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien regresi (B) adalah sebagai berikut:

$$Y = 5.465 + 0.371 X1 + 0.382 X2 + e$$

Penjelasan:

- 5.465 adalah nilai koefisien regresi dari variabel Y yang diambil dari nilai koefisien regresi (B)
- 0.371 adalah nilai koefisien dari variabel X1 yang diambil dari nilai koefisien regresi (B)
- 0.382 adalah nilai koefisien dari variabel X2 yang diambil dari nilai koefisien regresi (B)
- e adalah nilai standar eror atau residual yaitu nilai yang menunjukkan seberapa besar deviasi antara hasil

yang diprediksi oleh model dan hasil yang sebenarnya terjadi.

Berdasarkan hasil persamaan ini menunjukkan bahwa nilai koefisien beta pada variabel kualitas pelayanan dan harga bertanda positif yang berarti seluruh variable X memiliki hubungan yang positif dan searah dengan tingkat kepuasan.

4. Uji Parsial (t)

Uji t merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Syarat dari uji ini dapat dilihat dari signifikansi pada hasil olah data regresi.

Tabel 4.4
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.221	5.465		2.968	.006
	X1	.399	.176	.371	2.271	.031
	X2	.539	.231	.382	2.338	.027

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji t diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel X1 terhadap Y adalah sebesar 0.031 dan nilai signifikansi untuk variabel X2 terhadap Y adalah sebesar 0.027, dimana kedua nilai signifikansi tersebut < 0.05 . Berdasarkan hasil uji tersebut

dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y.

5. Uji Simultan (f)

Uji F digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen yang digunakan dapat, menjelaskan variabel dependen secara simultan.

Tabel 4.5
Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.531	2	10.266	5.246	.012
	Residual	52.836	27	1.957		
	Total	73.367	29			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan uji f diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan atau bersama-sama terhadap Y adalah sebesar $0.012 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

6. Uji Koefisien Regresi Berganda

Uji koefisien regresi berganda adalah prosedur dalam analisis regresi untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam sebuah model regresi berganda. Uji ini dilakukan untuk melihat apakah setiap variabel independen secara signifikan berkontribusi terhadap perubahan variabel

dependen. Hasil uji ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi dan signifikansinya (p-value). Jika p-value lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen tersebut dianggap berpengaruh signifikan.

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.221	5.465		2.968	.006
	X1	.399	.176	.371	2.271	.031
	X2	.539	.231	.382	2.338	.027

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2024

Hasil uji di atas juga menunjukkan hasil koefisien regresi linier berganda yaitu $Y = 0.399 X_1 + 0.539 X_2 + e$, dari hasil persamaan ini menunjukkan bahwa nilai koefisien beta pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) bertanda positif yang berarti seluruh variable X memiliki hubungan yang searah dengan Tingkat Kepuasan (Y).

7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi, yang sering dilambangkan sebagai R^2 , adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa baik model regresi menjelaskan variasi total dalam data dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1; nilai mendekati 1 menunjukkan bahwa model menjelaskan sebagian besar variabilitas data, sedangkan nilai mendekati 0

menunjukkan bahwa model kurang efektif dalam menjelaskan variabilitas tersebut.

Tabel 4.6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 ^a	.582	.426	1.399

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil uji diatas, menunjukan nilai R Square sebesar 0.582 yang berarti 58.2% Tingkat Kepuasan (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2).

C. Pembahasan

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu?

Kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi dimana jama'ah atau jamaah membandingkan persepsi mereka terhadap layanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, dari sudut pengguna kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan jama'ah atau jamaah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah ibadah umrah PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu. Dasar

pengambilan keputusan adalah dapat dilihat dari hasil uji hipotesis t yang menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X1 terhadap Y adalah sebesar $0.031 < 0.05$. dari hasil analisis regresi linear berganda didapatkan nilai regresi 0.399 menandakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan ibadah umrah. Dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan semakin puas nasabah ibadah umrah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Emil Jamilatunniswa, Asep Iwan Setiawan, Muh. Idham Kurniawan, dan Khoirizi H. Dasir (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.⁹⁰

Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan nasabah pengguna layanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan nasabah pengguna layanan, dengan pelayan yang berkualitas akan menyebabkan nasabah menggunakan jasa kembali. hal ini sesuai dengan pendapat (setiawan dkk, 2024) yang menyatakan untuk menciptakan kembali pembelian ulang produk atau jasa maka perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggan.⁹¹ Baik

⁹⁰ Emil Jamilatunniswa, Dkk. ” Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah”, MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umrah, Vol.3.No 1 (februari 2024, 57).

⁹¹ Emil Jamilatunniswa, Dkk. ” Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah”, MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umrah, Vol.3.No 1 (februari 2024, 71).

buruknya kualitas pelayanan ditentukan oleh penyedia layananana produk atau jasa, semakin baik pelayanan yang diberikan semakin baik pula tingkat kepuasan pengguna layanan atau jasa.

Kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu idikator kepuasan pelanggan atau pengguna jasa biro perjalanan haji dan umrah hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan (pohan, dkk, 2023: 437) Indikator yang menjadi komponen dalam kepuasan pelanggan anara lain adalah kualitas pelayanan.⁹² Kepuasan pelanggan menjadi modal utama bagi biro prnyedia layanan haji dan umrah. Pelayana yang baik diberikan harus sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna biro layanan haji dan umrah.

2. Apakah ada pengaruh harga paket umrah terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu?

Harga adalah perwujudan nilai suatu barang atau jasa dalam satuan uang. Harga merupakan nilai yang diberikan pada apa yang dipertukarkan. Harga bisa juga berarti kekuatan membeli untuk mencapai kepuasan dan manfaat. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan seseorang dari barang atau jasa tertentu, semakin tinggi nilai tukar dari barang atau jasa tersebut.

⁹² Pohan, Dkk. “Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol 2, No.2 (2023, 437).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa harga tiket umrah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu. Dasar pengambilan keputusan adalah di lihat dari hasil uji hipotesis t yang menunjukkan bahwa nilai nilai signifikansi untuk variabel X_2 terhadap Y adalah sebesar $0.027 < 0.05$. dari hasil uji linier berganda juga didapatkan nilai regresi $0,539$ menandakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara harga tiket dengan kepuasan pengguna layanan ibadah umrah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian Kurnia Afiandi, Ari Prabowo (2024) yang menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.

Harga merupakan salah satu unsur penentu kepuasan pelanggan pengguna layanan. Dimana harga yang terjangkau dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat (afiyandi, dkk 2024) yang mengatakan Semakin terjangkau dan murah harga yang ditawarkan perusahaan maka keputusan pembelian konsumen semakin tinggi.⁹³ Harga yang terjangkau dengan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan

⁹³ Afiyandi, Dkk. “ pengaruh kualitas pelayanan, itensistas promosi dan harga terhadap kepuasan jamaah umrah pt almuchtar travel & tour” Jurnal Widya, Vol. 5, No.2 (oktober 2024, 1612)

pengguna layanan atau jasa, sehingga nasabah bisa melakukan pembelian ulang atau menggunakan ulang layanan produk yang sama.

Harga merupakan salah satu faktor yang terpenting untuk memberikan kepuasan pengguna layanan biro haji dan umrah, dimana harga paket yang di berikan tidak hanya memeberi nilai tambah bagi penyedia layanan tetapi juga keunggulan dalam pelayanana terhadap konsumen. Dalam menetapkan strategi harga, memperhatikan konsep nilai tambah dan keunggulan layanan yang mereka tawarkan kepada jamaah (Handoko dkk, 2024:4016).⁹⁴

3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga paket terhadap tikngkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu?

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel harga tiket umrah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah ibadah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu. Dasar pengambilan keputusan adalah dilihat dari hasil uji hipotesis f, dimana dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan atau bersama-sama terhadap Y adalah sebesar $0.012 < 0.05$,

⁹⁴ Handoko, Dkk. “pengaruh promosi Media Sosial, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Muhhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”, Alqalam; Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan, Vol. 18, No.6 (November-Desmber 2024, 4016)

sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara bersama-sama atau secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan (Y).

Berdasarkan uji koefisien determinasi (R square) diperoleh nilai sebesar 0,582 yang berarti 58,2% variabel kepuasan jamaah dapat dijelaskan oleh kedua fvariabel yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga paket umrah. Sedangkan sisanya 41,8% kepuasan jamaah umrah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa harga paket umrah dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan jamaah pengguna layanan biro perjalanan haji dan umrah. Harga yang terjangkau dan pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penentu kepuasan jamaah terhadap agen travel haji dan umrah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh nyata dan signifikan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah ibadah umrah PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu. Dimana uji hipotesis t yang menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X_1 terhadap Y adalah sebesar $0.031 < 0.05$. dan hasil uji regresi liner bernilai positif 0,399.
2. Terdapat pengaruh yang nyata dan signifikan harga paket terhadap kepuasan nasabah jamaah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu. Dimana hasil uji hipotesis t yang menunjukkan bahwa nilai nilai signifikansi untuk variabel X_2 terhadap Y adalah sebesar $0.027 < 0.05$. dan dari hasil uji regresi lineer berganda didapatkan nilai positif 0,539.
3. Terdapat pengaruh nyata dan signifikan secara bersama-sama atau simultan kualitas pelayanan dan harga paket terhadap kepuasan nasabah jamaah umrah pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu. dimana nilai signifikansi X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar $0.012 < 0.05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka dapat diusulkan saran dengan harapan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu sebagai penyedia layanan, diharapkan untuk terus konsisten dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang sesuai dan terjangkau, serta menjaga kepercayaan konsumen pengguna layanan ibadah umrah.
2. Bagi masyarakat yang menjadi nasabah biro perjalanan haji dan umrah untuk lebih selektif dalam memilih penyedia layanan baik dari segi harga maupun pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain yang menjadi faktor kepuasan pelanggan pengguna layanan PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu yang belum terdapat dalam penelitian yang peneliti lakukan.