PENGARUH PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI TERHADAP KEPUASAN JEMAAH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI UMRAH (KBIHU) AL-FALAH MUTIARA MULTAZAM DI KABUPATEN TASIKMALAYA

SKRIPSI
Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana

Disusun oleh:
Wanda Awalia Hikmah
NIM 22102040062

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dosen Pembimbing:
H. Muhammad Irfai Muslim, M, Si.
NIP 19881215 201903 1 009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026

HALAMAN PENGESAHAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1255/Un.02/DD/PP.00.9/07/2026

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI TERHADAP KEPUASAN JEMAAH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI UMRAH (KBIHU) Al-FALAH MUTIARA MULTAZAM DI KABUPATEN TASIKMALAYA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WANDA AWALIA HIKMAH
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040062
Telah diujikan pada : Selasa, 07 Juli 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a5ed6cac7a33

Penguji I

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a4f2fe54b1f5

Penguji II

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a59ebf8a3244

Yogyakarta, 07 Juli 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a606dce29cc6

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PESETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr. Wb.
Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengeroksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama	:	Wanda Awalia Hikmah
NIM	:	22102040062
Judul Skripsi	:	Pengaruh Pelayanan Bimbingan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Al-Falah Mutiara Multazam di Kabupaten Tasikmalaya

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- ☑ Bebas dari unsur plagiarisme.
- ☑ Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan Tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- ☑ Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.
Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan.
Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 30 Juni 2026
Dosen Pembimbing

H. Muhammad Irfai Muslim, M, Si.
NIP. 19881215 201903 1 009

Mengetahui:
Ketua Program Studi

Munif Solihan, MPA
NIP. 19851209 201903 1 009

- Silahkan beri tanda (✓) jika pernyataan telah sesuai.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Wanda Awalia Hikmah
NIM	:	22102040062
Program Studi	:	Manajemen Dakwah
Fakultas	:	Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Pelayanan Bimbingan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Al-Falah Mutiara Multazam di Kabupaten Tasikmalaya adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 8 Juni 2026

an,



Wanda Awalia Hikmah

NIM. 22102040062

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kehadirat Allah SWT yang maha kuasa Skripsi ini peneliti persembahkan kepada :

Almamater Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَنۡ تَحۡكُمُواْ

بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya’’

(QS. An-Nisa: 58)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

"Bismillahirrahmanirrahim"

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, teladan utama bagi seluruh umat Islam, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Skripsi ini berjudul "Pengaruh Pelayanan Bimbingan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Haji Umrah (KBIHU) Al-Falah Mutiara Multazam di Kabupaten Tasikmalaya." Penelitian ini lahir dari rasa syukur sekaligus komitmen peneliti.

Peneliti ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu kelancaran proses penelitian ini. Tanpa adanya arahan, motivasi, dan bantuan tersebut, skripsi ini tentu tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Secara khusus, ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Prof Noorhaidi Hasan, S.Ag, M.A., M.Phil., Ph.D., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S., Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Munif Solihan, S.Sos., M.PA., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Muhammad Irfai Muslim, M, Si., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M, Si., Selaku Dosen Akademik yang telah membimbing saya.
6. Drs. H. Noor Hamid, M Pd.I. Selaku Dosen Manajemen Haji Umrah yang telah membantu saya dan berbagi ilmu tentang haji dan umrah kepada saya.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah mengajarkan ilmu, memberikan bimbingan, serta pengetahuan yang berharga selama proses perkuliahan.
8. Seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Dengan penuh cinta dan rasa syukur, peneliti mempersembahkan karya ini kepada kedua orang tua tercinta, Hj. Ihat Rohatiah, S.Hum dan H. Muhammad Atabik, S.Ag. Doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tak pernah berhenti telah menjadi cahaya dan kekuatan dalam setiap langkah peneliti. Kehangatan Ibu dan keteguhan Bapak ibarat pelita yang selalu menerangi jalan, menjadikan setiap perjuangan terasa lebih ringan dan penuh makna.
10. Teruntuk adik-adik tercinta, M. Alex Abdul A.H , M. Qorin Jam'an Alwy, R.BG. Ahmad Ridho, R.Rr. Widya Aviva, yang selalu menjadi sumber

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

semangat dan kebahagiaan dalam hidup penulis. Kehadiran kalian ibarat pelangi yang mewarnai perjalanan ini, menghadirkan tawa di tengah lelah, serta doa yang tulus di setiap langkah. Semoga karya sederhana ini menjadi bukti kasih sayang sekaligus persembahan kecil atas dukungan dan cinta yang kalian berikan tanpa henti.

11. Teruntuk Dicky Ramdhani, S.Sos. yang telah menemani, mendoakan dan selalu memberikan semangat kepada peneliti dari awal hingga akhir dalam penyusunan skripsi ini.
12. KBIHU Al-Falah, yang telah memberikan izin dan bersedia dijadikan penelitian, terkhusus kepada bapak KH. Endang Adjidin dan bapak H. Bayu yang bersedia memberikan informasi dan membantu peneliti dalam proses penelitian ini. Kepada seluruh responden jemaah haji KBIHU Al-falah 2024, terima kasih sudah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
13. Mbak Eka Faizah, Mbak Ulfa, dan Mbah Uti ku, dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti kepada peneliti.
14. Teruntuk sahabat-sahabat tersayang, Abel, Wida, Demeli, Sindy, Sarani, Falinta, Nabita, Arini, Patima, yang selalu hadir dengan tawa, doa, dan semangat di setiap perjalanan hidup penulis.
15. Seluruh teman-teman Prodi Manajemen Dakwah Angkatan 2022 juga terkhusus teman sekaligus sahabat yaitu: Alfina Lutfi A, Adinda Cahya, Salsabila Anisa P, Mia Nurbaiti, Soleh, Pito, Nopal, Prasetyo, Izzul, Ali Mustofa, Qodri. yang selalu hadir dengan semangat, kebersamaan, dan canda

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

tawa di setiap langkah perjalanan akademik penulis. Kehadiran kalian ibarat keluarga kedua, yang menguatkan di saat lelah dan memberi warna dalam setiap proses belajar. Sukses dan sehat selaluu.

16. Teman-teman KKN 117 Cirebon, Gegesik Wetan, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan berharga selama masa perkuliahan, kebersamaan, kerja sama dan dukungan yang telah diberikan.
17. Teman-teman kos Muslimah Berkah Selalu, Mbak Gema, Vania, Faiza, Mbak Nurry, dan Mbak Fitri. Terima kasih sudah menemani, memberikan canda tawa bersama peneliti.
18. Kepada seluruh teman, sahabat, dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, bantuan do'a, motivasi, dan semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
19. Terakhir, teruntuk diri sendiri yang telah berjuang dengan sabar melewati setiap proses, menahan lelah, dan tetap berdiri meski penuh rintangan. Terima kasih telah bertahan, terus melangkah, dan tidak pernah menyerah hingga akhirnya karya ini dapat terselesaikan. Semoga setiap tetes usaha menjadi bukti cinta pada ilmu, dan setiap langkah menjadi doa yang mengantarkan pada keberhasilan.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang hati menerima kritik dan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

saran yang bersifat membangun, agar penelitian di masa mendatang dapat lebih berkualitas serta mampu melengkapi kekurangan yang ada dalam karya ini.

Yogyakarta, 8 Juni 2026

Yang menyatakan

Wanda Awalia Hikmah

22102040062

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Wanda Awalia Hikmah (22102040062) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jemaah Kelompok Bimbingan Haji Umrah (KBIHU) Al-Falah Mutiara Multazam di Kabupaten Tasikmalaya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan manasik haji sebagai faktor penentu kesiapan dan kepuasan jemaah dalam melaksanakan ibadah haji. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada jemaah KBIHU Al-Falah. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, serta analisis statistik untuk mengukur hubungan antara variabel pelayanan bimbingan manasik haji (X) dan kepuasan jemaah (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t yang memperoleh nilai t hitung sebesar 5,956 > t tabel 2,006 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, serta hasil uji F sebesar 35,475 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga model regresi dinyatakan layak dan hipotesis penelitian diterima. Koefisien regresi sebesar 0,667 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pelayanan bimbingan manasik haji akan meningkatkan kepuasan jemaah sebesar 0,667 poin. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,390 menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji mampu menjelaskan 39,0% variasi kepuasan jemaah, sedangkan 61,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Selain itu, persentase penilaian positif pada aspek emosional, kognitif, dan evaluatif berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa jemaah merasa terbantu dalam memahami tata cara ibadah haji serta memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji berperan penting dalam meningkatkan kepuasan jemaah, baik dari sisi pemahaman, kenyamanan, maupun penilaian terhadap efektivitas pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan, Bimbingan Manasik Haji, Kepuasan Jemaah, KBIHU Al-Falah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study by Wanda Awalia Hikmah (22102040062) aims to determine the influence of Hajj ritual guidance services (manasik haji) on the satisfaction of pilgrims from the Al-Falah Mutiara Multazam Hajj and Umrah Guidance Group (KBIHU) in Tasikmalaya Regency. The study is grounded in the importance of Hajj ritual guidance services as a determining factor for pilgrims' readiness and satisfaction in performing the Hajj pilgrimage. A quantitative research method was employed, utilizing a survey approach through the distribution of questionnaires to KBIHU Al-Falah pilgrims. Data analysis involved validity and reliability testing, as well as statistical analysis to measure the relationship between the Hajj ritual guidance service variable (X) and pilgrim satisfaction (Y). The results indicate that Hajj ritual guidance services have a positive and significant influence on pilgrim satisfaction. This is evidenced by the t-test results, which yielded a calculated t-value of 5.956 (exceeding the t-table value of 2.006) with a significance level of 0.000 (< 0.05), and an F-test result of 35.475 with a significance level of 0.000 (< 0.05); consequently, the regression model was deemed valid, and the research hypothesis was accepted. A regression coefficient of 0.667 indicates that every increase in the quality of Hajj ritual guidance services leads to a 0.667-point increase in pilgrim satisfaction. The coefficient of determination (R-Square) of 0.390 indicates that Hajj ritual guidance services account for 39.0% of the variation in pilgrim satisfaction, while the remaining 61.0% is influenced by factors outside the scope of this study. Furthermore, positive assessment percentages across emotional, cognitive, and evaluative aspects fell into the high category, demonstrating that pilgrims felt assisted in understanding Hajj procedures and held a positive view of the services received. Thus, it can be concluded that Hajj ritual guidance services play a crucial role in enhancing pilgrim satisfaction, particularly regarding understanding, comfort, and the assessment of service effectiveness.

Keywords: *Service Quality, Hajj Guidance, Pilgrims' Satisfaction, KBIHU Al-Falah*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PESETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
MOTTO ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Kajian Pustaka 8
F. Sistematika Pembahasan 13

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR **15**
A. Kajian Teori 15
B. Kerangka Berpikir 28
C. Hipotesis Penelitian 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **33**
A. Jenis Penelitian 33
B. Populasi dan Sampel 33
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 36
D. Instrumen Penelitian 38
E. Metode Analisis Data 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **53**
A. Deskripsi Data 53
B. Hasil Analisis Data 67
C. Pembahasan 74

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V PENUTUP **81**
A. Kesimpulan 81
B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA **84**

LAMPIRAN **87**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian 87
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian 88
Lampiran 3. Uji Validitas 92
Lampiran 4. Uji Reliabilitas 93
Lampiran 5. Tabulasi 94
Lampiran 6. Uji Normalitas 96
Lampiran 7. Uji Linieritas 97
Lampiran 8. Model Regrei Sederhana 97
Lampiran 9. Auotokorelasi 97
Lampiran 10. Homogenitas 98
Lampiran 11. Uji T 98
Lampiran 12. Uji F 98
Lampiran 13. Determinasi atau R Square 99
Lampiran 14. Hasil Cek Turnitin 100
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup 101

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Jemaah 5

Tabel 3. 1. Skala Likert Tanggapan Responden 39
Tabel 3. 2. Skala Instrumen Variabel X 39
Tabel 3. 3. Kisi-Kisi Instrumen Variabel (Y) Kepuasan Jemaah 40
Tabel 3. 4. Hasil Uji Validitas 41
Tabel 3. 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan 42
Tabel 3. 6. Interpretasi Koefisien 44
Tabel 3. 7. Hasil Uji Reliabilitas 45
Tabel 3. 8. Hasil Uji Autokorelasi 48
Tabel 3. 9. Hasil Uji Homogenitas 49

Tabel 4. 1. Jenis Kelamin Jemaah 53
Tabel 4. 2. Usia Jemaah 55
Tabel 4. 3. Pendidikan Terakhir Jemaah 56
Tabel 4. 4. Indikator Bukti Fisik (Tangibles) 58
Tabel 4. 5. Indikator Keandalan (Reliability) 59
Tabel 4. 6. Indikator Daya Tanggap (Responsivenes) 60
Tabel 4. 7. Indikator Jaminan (Assurance) 61
Tabel 4. 8. Indikator Empati (Empathy) 62
Tabel 4. 9. Indikator Aspek Emosional 64
Tabel 4. 10. Indikator Aspek Kognitif 65
Tabel 4. 11. Indikator Aspek Evaluatif 66
Tabel 4. 12. Hasil Uji Normalitas 67
Tabel 4. 13. Hasil Uji Validitas 68
Tabel 4. 14. Hasil Regresi Sederhana 69
Tabel 4. 15. Hasil Uji F 71
Tabel 4. 16. Hasil Uji T 72
Tabel 4. 17. Hasil Koefisien Determinasi 73

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir 31

Gambar 3. 1. Rumus Slovin 35

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah tingkat kemampuan suatu organisasi dalam menyelenggarakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, bahkan mampu memberikan layanan yang melampaui ekspektasi mereka. Pelayanan menjadi aspek penting karena berperan langsung dalam membentuk penilaian, kepuasan, serta kepercayaan pelanggan terhadap suatu layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menentukan keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menjadi faktor krusial dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik dan berkelanjutan.[1]

Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS), indeks kepuasan jemaah haji Indonesia (IKJHI) pada tahun 2025 mencapai 88,46 persen. Angka ini meningkat sebesar 0,26 poin, dibandingkan dengan capaian pada tahun sebelumnya dan secara umum masuk dalam kategori "sangat memuaskan". Survei tersebut melibatkan sekitar 14.400 jemaah haji Indonesia sebagai responden dan mengukur berbagai aspek pelayanan haji, termasuk kualitas pembimbingan,

[1] Krismohadi Pangestu, Ahmad Riyandi, and Jubaidi Gessa, Derry Royan, "*Dominant Role of Corporate Image and Trust in Building Customer Satisfaction in Islamic Life Insurance*" 6, no. 1 (2025): 4.

ketersediaan informasi, serta layanan pendukung lainnya yang diterima jemaah selama proses penyelenggaraan ibadah haji.[2]

Tingginya jumlah calon jemaah haji ini secara tidak langsung juga berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan pelayanan bimbingan manasik haji. Lembaga-lembaga penyelenggara, baik KUA, KBIHU, maupun biro perjalanan haji, dituntut untuk memberikan pembinaan yang berkualitas agar jemaah lebih siap secara spiritual, mental, dan fisik dalam melaksanakan ibadah di Tanah Suci. Oleh karena itu, pelayanan manasik haji menjadi salah satu faktor dalam upaya meningkatkan pemahaman dan kepuasan jemaah terhadap rangkaian pelaksanaan haji secara keseluruhan.

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu, baik secara fisik, finansial, maupun mental. Pelaksanaan ibadah haji tidak hanya membutuhkan kesiapan spiritual, tetapi juga pemahaman yang mendalam mengenai tata cara, rukun, serta syarat-syarat yang harus dipenuhi.[3] Oleh karena itu, perlu adanya kegiatan pembinaan atau bimbingan manasik haji sebagai proses persiapan yang terstruktur agar jemaah dapat melaksanakan ibadah haji dengan tertib, benar, lancar, dan sesuai tuntunan syariat Islam.

Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial berbasis keagamaan yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama untuk

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[2] Badan Pusat Statistik, "BPS Rilis Hasil Survei Kepuasan Jemaah Haji Bersama Kementerian Agama," Badan Pusat Statistik, 2025, diakses pada 30 Desember 2025, pukul 00.14 WIB, https://www.bps.go.id/id/news/2025/09/26/770/bps-rilis-hasil-survei-kepuasan-jemaah-haji-indonesia-bersama-kementerian-agama.html.

[3] Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah," Lembaran Negara Republik Indonesia (Jakata, 2025).

memberikan layanan pembinaan haji. KBIH berfungsi sebagai penyelenggara swasta yang membantu menjalankan tugas Kementerian Agama dalam mengemban Undang-undang terkait penyelenggara bimbingan manasik haji. Pasal 3 BAB II UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyatakan: Penyelenggara ibadah haji dilaksanakan untuk memberikan bimbingan, pelayanan, serta perlindungan maksimal kepada para jemaah, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan syariat Islam.[4]

Pelayanan bimbingan manasik haji merupakan tahapan penting dalam mempersiapkan jemaah sebelum berangkat ke tanah suci. Melalui kegiatan manasik, jemaah mendapatkan pembelajaran tentang tata cara ibadah, informasi administratif, serta pembinaan mental dan fisik agar pelaksanaan haji dapat berjalan dengan baik dan penuh kekhusyukan. Kualitas penyelenggaraan manasik termasuk materi yang disampaikan pembimbing, metode pembelajaran, ketersediaan fasilitas, dan konsistensi bimbingan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah baik pada layanan haji maupun umrah.[5]

Kepuasan jemaah merupakan indikator yang penting dalam menilai keberhasilan pelayanan bimbingan manasik haji. Kepuasan ini mencakup aspek pemahaman terhadap ibadah, kenyamanan dalam mengikuti kegiatan, serta kepercayaan terhadap pembimbing. Keberhasilan Kelompok Bimbingan Haji dapat dilihat dari aspek kepuasan jemaah. Hal ini dapat terlihat dari respons jemaah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[4] Renaldi Rio Triantoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang" (Jakata: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

[5] Makmur Tata Ramadhani, Khairiah Elwardah, "Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 204 (2025): 1–10.

KBIHU Al-Falah tahun 2024 respons yang dirasakan para jemaah apabila hal yang dirasakan di bawah harapan, maka jemaah kurang puas atas kinerja pelayanan di KBIHU Al-falah. Namun, sebaliknya apabila sesuai ekspektasi para jemaah akan sangat puas terhadap kinerja petugas dan dapat meningkatkan pelayanan di KBIHU Al-falah.

Pelayanan bimbingan manasik haji menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan jemaah. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah akan menciptakan pengalaman yang positif selama proses bimbingan. Sebaliknya, pelayanan yang belum sesuai dengan harapan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan sehingga diperlukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam yang berlokasi di Kabupaten Tasikmalaya, Kecamatan Bantarkalong merupakan salah satu lembaga bimbingan yang aktif dalam memberikan layanan manasik haji kepada calon jemaah di wilayah Kabupaten Tasikmalaya dan sekitarnya. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Bayu selaku staf KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam, diperoleh informasi bahwa KBIHU tersebut secara rutin melaksanakan kegiatan manasik haji sebanyak 11 kali pertemuan, yang terdiri dari 8 kali penyampaian materi dan 3 kali praktik manasik.[6]

Seiring dengan meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan haji Indonesia, masih terdapat perbedaan pelayanan pada berbagai aspek dan penyelenggaraan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[6] H. Bayu, "Wawancara Mengenai Pelaksanaan Bimbingan Manasik Hajidi KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam," 2025. Wawancara dilakukan oleh peneliti via telepon pada tanggal 4 Desember 2025, pukul 13.00 WIB.

KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam telah memperoleh akreditasi A, yang menunjukkan bahwa lembaga ini telah memenuhi standar kualitas penyelenggara bimbingan ibadah haji yang ditetapkan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih dijumpai sejumlah tantangan, seperti adanya perbedaan perspektif tingkat pemahaman jemaah serta kebutuhan akan metode penyampaian yang lebih komunikatif dan adaptif. Berdasarkan pengamatan awal, sebagian besar pembimbing merupakan tenaga senior dengan rentang usia 40 tahun ke atas, yang berpotensi memengaruhi gaya komunikasi dan pendekatan bimbingan.[7]

Di tengah berbagai tantangan yang ada, KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam tetap menunjukkan sejumlah keunggulan yang layak mendapat perhatian. Lembaga ini merupakan salah satu KBIHU yang sudah lama berdiri di kabupaten Tasikmalaya, yakni sejak tahun 2003. Sehingga lembaga ini memiliki rekam jejak dan pengalaman yang cukup panjang dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji. Selain itu, jumlah jemaah yang dibina tergolong besar dibandingkan dengan KBIHU lainnya, serta mampu mempertahankan eksistensinya di tengah pesaing swasta lainnya. Kondisi tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap KBIHU Al-falah Mutiara Multazam. Berikut adalah perkembangan Jemaah haji di KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam.

Tabel 1. 1. Data Jemaah

No	Tahun	Jumlah Jemaah
1	2022	58
2	2023	113

[7] Bayu. "Wawancara Mengenai Pelaksanaan Bimbingan Manasik Hajidi KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam,". Wawancara dilakukan oleh peneliti via telepon pada tanggal 4 Desember 2025, pukul 13.00 WIB.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

No	Tahun	Jumlah Jemaah
3	2024	119
4	2025	104

Sumber: data diolah peneliti 2026

Tabel di atas merupakan data jemaah tiga tahun terakhir, melihat dari data tersebut jumlah jemaah Al-Falah pada periode tahun 2022 hingga 2025, terlihat adanya dinamika jumlah peserta bimbingan manasik. Secara keseluruhan, data di atas memperlihatkan bahwa jumlah jemaah cenderung meningkat dari tahun 2022 hingga 2024, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2025. Pola perubahan yang naik dan turun ini memberikan gambaran bahwa jumlah peserta bimbingan manasik bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal lembaga.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa pelayanan maupun kualitas pelayanan bimbingan manasik haji berpengaruh terhadap kepuasan jemaah, penelitian-penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada pelayanan secara umum, pelayanan pembimbing, maupun pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada instansi pemerintah atau KBIHU di wilayah yang berbeda. Perbedaan karakteristik lembaga, metode bimbingan, kompetensi pembimbing, serta karakteristik jemaah menyebabkan hasil penelitian terdahulu belum dapat digeneralisasikan pada seluruh KBIHU. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang menunjukkan perlunya kajian empiris pada konteks kelembagaan yang berbeda, khususnya mengenai pelayanan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

bimbingan manasik haji sebagai suatu sistem pelayanan yang memengaruhi kepuasan jemaah.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jemaah pada KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam Kabupaten Tasikmalaya. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik KBIHU yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti empiris yang lebih spesifik mengenai hubungan pelayanan bimbingan manasik haji dengan kepuasan jemaah serta menjadi masukan bagi peningkatan pelayanan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lewat skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Manasik Haji Umrah (KBIHU) Al-Falah Mutiara Multazam di Kabupaten Tasikmalaya."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana Pengaruh pelayanan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jemaah di KBIHU A-Falah Mutiara Multazam?"

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

C. Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini dapat diidentifikasi sejauh mana pelayanan bimbingan manasik haji memberikan pengaruh terhadap jemaah KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam. Dengan demikian, riset ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai pelayanan yang diberikan serta menjadi dasar perbaikan dan pengembangan program bimbingan dimasa mendatang.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian Manajemen Dakwah terkait pelayanan dan kepuasan jemaah dalam penyelenggaraan manasik haji.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak. Bagi KBIHU Al-Falah, hasil dari penelitian dapat menjadi dasar bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan jemaah dalam bimbingan manasik haji sehingga berdampak pada peningkatan profesionalitas pembimbing dan kenyamanan jemaah. Bagi jemaah, penelitian ini membantu meningkatkan pemahaman, kesiapan, serta pengalaman ibadah melalui pelayanan manasik yang jauh lebih baik. Selain itu, penelitian ini mampu memberikan kontribusi data empiris yang dapat di manfaatkan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian terkait pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jemaah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

E. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan landasan referensi untuk mendukung dan mempermudah proses penyelsaian penelitian yang dilakukan. Pada penelitian "Pengaruh Pelayanan Bimbingan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam di Tasikmalaya" peneliti menelaah kajian Pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Adapun hasil penelitian tersebut dirangkum pada tabel di bawah ini:

Pertama, jurnal yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di Hajar Aswad Mubaroq” karya Nur Saimona, dkk, Pawarta *Journal Of Communication and Dakwah* pada tahun 2024. Melalui metode kuantitatif, studi tersebut hasil penelitian ini menjelaskan bahwa standar pelayanan yang tinggi tidak hanya berdampak pada pengalaman ibadah jemaah, tetapi juga berperan dalam membangun citra profesional dan reputasi positif lembaga penyelenggara umrah. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti skripsi ini, yaitu sama-sama menitikberatkan pada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah. Namun, terdapat perbedaan pada objek penelitiannya, di mana penelitian tersebut berfokus pada jemaah umrah, sedangkan penelitian ini berfokus pada jemaah haji.[8]

Kedua, jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah” karya Sholeh, Yuliani, Pita Prianti Nur Chidayah pada tahun 2024 dalam Jurnal Manajemen Dakwah UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Melalui metode kuantitatif statistik, penelitian ini menghasilkan temuan empiris mengenai adanya hubungan antara kualitas bimbingan yang diberikan pembimbing dengan kepuasan yang dirasakan jemaah. Persamaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada variabel pelayanan dan kepuasan jemaah. Namun, perbedaannya terletak pada fokus variabel independen, yaitu pelayanan pembimbing manasik haji, sementara penelitian ini lebih

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[8] Nur Saimona et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq,” *Pawarta: Journal of Communication and Da’wah* 2, no. 1 (2024): 1–12, https://doi.org/10.54090/pawarta.334.

menekankan pada pelayanan bimbingan manasik haji secara keseluruhan sebagai sebuah sistem layanan.[9]

Ketiga, penelitian lain yang relevan adalah Skripsi yang ditulis oleh Renaldi Rio Triyanto, yang mengkaji "Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji di KBIHU At-Taqwa Kota Tangerang" dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah, sehingga pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan. Penelitian ini, memiliki kesamaan yang cukup kuat dengan penelitian peneliti, baik dari segi variabel maupun fokus kajian. Adapun perbedaannya, terletak pada lokasi dan objek lembaga penelitian, di mana penelitian terdahulu dilakukan di KBIHU At-Taqwa Kota Tangerang, sedangkan peneliti melakukan penelitian di KBIHU Al-falah Mutiara Multazam di Kabupaten Tasikmalaya.[10]

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh Adinda Fabiola pada tahun 2025 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama". Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah, meskipun tingkat hubungan yang dihasilkan tergolong rendah. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel terikat, yaitu kepuasan jemaah haji. Namun, terdapat perbedaan yang cukup jelas pada variabel independen

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[9] Soleh, Yuliani, and Prita Priantini Nur Chidayah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah," *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 2, no. 2 (2024): 1–20, https://doi.org/10.15575/mjhu.v2i2.34821.

[10] Triantoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang."

dan objek penelitian, karena penelitian Adinda Fabiola menitikberatkan pada kualitas pelayanan penyelenggaraan haji di instansi pemerintah, sementara penelitian ini berfokus pada pelayanan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh KBIHU.[11]

Kelima, penelitian yang menjadi rujukan terakhir adalah Skripsi yang ditulis oleh Nadira Safira Inindita pada tahun 2022. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai" dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti terletak pada fokus kajian pelayanan bimbingan manasik haji serta penggunaan pendekatan kuantitatif. Namun, terdapat perbedaan penelitian dengan penelitian peneliti terletak pada variabel terikat, karena penelitian tersebut mengkaji efektivitas kinerja pegawai, sedangkan penelitian ini mengkaji kepuasan jemaah.[12]

Berdasarkan uraian berbagai penelitian terdahulu yang relevan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan, khususnya pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah. Hampir seluruh penelitian yang dikaji menunjukkan bahwa pelayanan yang baik secara materi bimbingan, metode penyampaian, kompetensi pembimbing, maupun fasilitas pendukung, mampu meningkatkan kepuasan jemaah dalam menjalankan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[11] Adinda Fabiola, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Skripsi," 2025, 1–102.

[12] Nadira Syifa Inindita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di KBIHU Mandiri Muhammadiyah)" (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2022).

rangkaian ibadah. Hasil tersebut menguatkan pandangan bahwa kepuasan jemaah tidak hanya ditentukan oleh aspek spiritual semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima sebelum dan selama pelaksanaan ibadah.

Meskipun memiliki kesamaan tema, penelitian-penelitian tersebut masih berbeda dari segi objek, lokasi, dan fokus pelayanan yang dikaji. Selain itu, perbedaan lokasi dan karakteristik jemaah menyebabkan hasil penelitian sebelumnya belum sepenuhnya menggambarkan kondisi pelayanan pada KBIHU tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kajian mengenai pelayanan bimbingan manasik haji masih memiliki ruang untuk dikembangkan, khususnya pada konteks kelembagaan tertentu.

Berdasarkan analisis awal yang relevan, belum ditemukan penelitian terdahulu yang secara khusus mengkaji Pengaruh Pelayanan Bimbingan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah di KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada KBIHU di wilayah lain. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), khususnya pada kajian empiris yang dilakukan di KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan memfokuskan kajian pada pengaruh pelayanan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jemaah haji di KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam di Kabupaten Tasikmalaya, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan bimbingan manasik haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dan terstruktur mengenai permasalahan yang diangkat, peneliti menyusun pembahasan peneliti membagi menjadi lima bab, tujuannya adalah untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti alur kajian serta memahami topik yang diusulkan. Rincian masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini membahas gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang masalah yang menguraikan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian. Selanjutnya, rumusan masalah sebagai fokus penelitian. Tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, kajian pustaka serta sistematika pembahasan sebagai gambaran alur pembahasan dalam skripsi.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR. Bab ini menguraikan landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian. Pembahasan meliputi teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan, serta kerangka berpikir yang menjelaskan hubungan antar variabel secara logis. Pada bagian akhir bab ini disajikan hipotesis penelitian sebagai dugaan sementara yang akan diuji secara empiris.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB III METODOLOGI PENELITIAN. Bab ini membahas metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian. Selain itu, bab ini menjelaskan definisi konseptual dan definisi operasional variabel, instrumen penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Bab ini merupakan bagian terpenting yang berisi tentang hasil penelitian yang diperoleh dari hasil penyebaran angket atau kuesioner kepada responden mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Pembahasan dalam bab ini mencakup deskripsi data, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang dianalisis berdasarkan teori dan kerangka berpikir yang telah disusun sebelumnya.

BAB V PENUTUP berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diperoleh. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang bersifat praktis bagi pihak terkait saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disertai dengan keterbatasan penelitian sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya, dan diakhiri dengan lampiran-lampiran serta daftar pustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jemaah di KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam Kabupaten Tasikmalaya. Peneliti merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil analisis deskriptif dan pengujian statistik guna menjawab rumusan masalah secara komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam. Temuan tersebut didukung oleh uji t yang menghasilkan nilai t hitung sebesar 5,956 menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan bimbingan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan jemaah. Hubungan antara pelayanan dengan kepuasan jemaah menunjukkan pola yang searah. Hasil analisis regresi menghasilkan koefisien sebesar 0,667. Nilai tersebut menggambarkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan bimbingan yang diikuti kenaikan tingkat kepuasan jemaah sebesar 0,667 poin. Kompetensi pembimbing, efektivitas metode penyampaian materi, serta keandalan petugas menjadi aspek yang berkontribusi dalam membentuk kepuasan dan memenuhi harapan calon jemaah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Besarnya kontribusi pelayanan bimbingan manasik haji terhadap kepuasan jemaah tercermin pada nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,390 atau 39.0%. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji mampu menjelaskan 39,0% variasi kepuasan jemaah. Sebanyak 61,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Faktor-faktor tersebut mencakup kualitas sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas pendukung, kondisi sosial dan emosional dalam kelompok terbang (kloter), serta motivasi pribadi yang dimiliki setiap jemaah.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti merumuskan beberapa saran yang bersifat praktis maupun akademis. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait dengan penelitian ini.

1. Bagi Lembaga KBIHU Al-Falah Mutiara Multazam pengurus lembaga direkomendasikan untuk terus mempertahankan sekaligus meningkatkan standar kualitas pelayanan bimbingan manasik haji secara berkelanjutan. Pihak penyelenggara perlu memprioritaskan pengembangan kompetensi komunikasi para pembimbing agar penyampaian materi menjadi lebih adaptif, komunikatif, dan relevan dengan karakteristik jemaah yang didominasi oleh kelompok usia di atas 40 tahun. Peningkatan kualitas sarana prasarana fisik serta fasilitas akomodasi manasik juga menjadi titik fokus evaluasi utama lembaga. Langkah strategis ini sangat penting diimplementasikan mengingat terdapat faktor eksternal di luar

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pelayanan manasik sebesar 61,0% yang turut menentukan tingkat kepuasan akhir para jemaah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup variabel yang hanya menyoroti pelayanan bimbingan manasik haji sebagai faktor independen sehingga belum mencakup aspek yang lain berpotensi memengaruhi kepuasan jemah, metode kuantitatif berbasis kuesioner yang digunakan lebih menekankan hubungan statistik tanpa menggali pengalaman subjektif secara mendalam, lokasi penelitian yang terbatas pada KBIHU Al-falah Mutiara Multazam Kabupaten Tasikmalaya membuat generalisasi hasil masih terbatas, serta waktu pengumpulan data yang dilakukan dalam periode tertentu belum sepenuhnya menangkap dinamika kepuasan jemaah dari waktu ke waktu, oleh karena itu penelitian selanjutnya diharapkan memperluas cakupan kajian dengan melibatkan variabel independen baru seperti kelengkapan sarana fisik, motivasi intrinsik jemaah, tingkat ekspektasi, dan dinamika emosional dalam kelompok terbang agar kontribusi pengaruh yang belum terjelaskan sebesar 61,0% dapat diuraikan lebih rinci, pendekatan kualitatif maupun metode campuran layak dipertimbangkan untuk menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, Ramadani Syafitri. "Kerangka Berfikir Penelitian." *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023).

Agnasia Risma Putri Sela. *"Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi I-Pati Pintar Di Kabupaten Pati."* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2025.

Agung, Roynaldus A K, Antonius Philipus Kurniawan, and Paulus Juru. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Borwita Citra Prima Maumere" 3, no. 1 (2023).

Alimuddin Rizal R, Rahma Aprilia A. "Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Produk Skincare Glad2glow Jimea" *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)* 9, no. 2 (2025).

Arisandi, Bobi. "Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sumbawa." *Journal of Finance and Business Digital (JFBD* 1, no. 3 (2022).

Bloom, Benjamin S. *Taxonomy of Educational Objectives: The Clsisification of Eductional Goals. Handbook II: Afective Domain*. New York: David McKay Company, 1964.

Fabiola, Adinda. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Skripsi,*" 2025.

Hamdani, and Halimatus Sa'diyah. "Konsep Dasar Penyusunan Hipotesis Dan Kajian Teori Dalam Penelitian." *Journal of Linguistics and Social Studies* 2, no. 2 (2025). https://doi.org/10.52620/jls.v2i2.93.

Indonesia, Pemerintah Republik. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah." *Lembaran Negara Republik Indonesia*. Jakata, 2025.

Inindita, Nadira Syifa. "*Pengaru Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Kbihu Mandiri Muhammadiyah*)." Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2022.

Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh. Saleh, Dkk. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah" 11, no. 1 (2021).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Noor Hamid, Mikhriani. *Panduan Mengelola Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah Menuju Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Askara, 2024.

Pangestu, Krismohadi, Ahmad Riyandi, and Jubaidi Gessa, Derry Royan. "Dominant Role of Corporate Image and Trust in Building Customer Satisfaction in Islamic Life Insurance" 6, no. 1 (2025).

Prinsa, Doni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA, CV, 2017.

Rambat, Lupiyoadi. "Manajemen Pemasaran Jasa," 3rd ed., Jakarta: Salemba Empat, 2014.

Saimona, Nur, Yetty Faridatul Ulfah, Nurman Ando Setianas Nugroho, Faruq Alhasbi, and Karina Sofiananda Armaza Faraba. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq." *Pawarta: Journal of Communication and Da'wah* 2, no. 1 (2024). https://doi.org/10.54090/pawarta.334.

Santoso, Selamat. "Manajemen Manasik Haji Pada Program Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019-2020." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Satistik, Badan Pusat. "BPS Rilis Hasil Survei Kepuasan Jemaah Haji Bersama Kementerian Agama." Badan Pusat Statistik, 2025. https://www.bps.go.id/id/news/2025/09/26/770/bps-rilis-hasil-survei-kepuasan-jemaah-haji-indonesia-bersama-kementerian-agama.html.

Soleh,Yuliani, and Prita Priantini Nur Chidayah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 2, no. 2 (2024). https://doi.org/10.15575/mjhu.v2i2.34821.

Sugiyono, prof. Dr. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R and D*. *Bandung: Alfabeta*. Vol. 3. Bandung: ALFABETA, CV, 2017.

Tata Ramadhani, Khairiah Elwardah, Makmur. "Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 204 (2025).

Teddy, Chandra, Chandra Stefani, and Hafni Layla. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyality : Tinjauan Teoritis*. Edited by Cakti Indr Gunawan. *CV IRDH*. Malang, 2020.

Tesa Nur Padilah, Riza Ibu Adam. "Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang 1,2)" 5 (2019).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Triantoro, Renaldi Rio. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang."* Jakata: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA