

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS BIMBINGAN MANASIK TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH PADA PT. BAHANA SUKSES SEJAHTERA (BST) KOTA BENGKULU

**Mice Yesia Putri, Eka Sri Wahyni, Katra Pramadeka**

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

[micheyesiaputri@gmail.com](mailto:micheyesiaputri@gmail.com)

[eka\\_sri@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:eka_sri@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

[katra.pramadeka@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:katra.pramadeka@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah umrah, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST), seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan keakuratan informasi, maka tingkat kepuasan jamaah umrah akan semakin tinggi, 2) Variabel kualitas bimbingan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah umrah, artinya semakin baik pelaksanaan bimbingan manasik, baik dari segi materi yang disampaikan, metode penyampaian, maupun kesiapan pembimbing, maka jamaah akan merasa lebih siap dan puas dalam menjalankan ibadah umrah, 3) Variabel kequalitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah umrah secara bersama-sama.

**Kata kunci:** Kepuasan Nasabah Umrah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Bimbingan Manasik

## Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and quality of manasik guidance on Umrah Pilgrim Satisfaction at PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Bengkulu City. The type of research used in this study is a quantitative research type with a descriptive approach, the data sources used are primary data and secondary data, and the sample used in this study is 70 samples. The results of the study indicate that 1) The variable of service quality has a positive effect on Umrah customer satisfaction, meaning that the better the quality of service provided by PT. Bahana

Sukses Sejahtera (BST), such as the friendliness of officers, speed of service, and accuracy of information, the higher the level of satisfaction of Umrah pilgrims, 2) The variable of guidance quality has a positive effect on Umrah customer satisfaction, meaning that the better the implementation of manasik guidance, both in terms of the material delivered, the method of delivery, and the readiness of the guide, the pilgrims will feel more prepared and satisfied in carrying out the Umrah pilgrimage, 3) The variable of service quality and manasik guidance quality have a positive effect on Umrah customer satisfaction together.

**Keywords:** *Umrah Customer Satisfaction, Service Quality, Manasik Guidance Quality*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Pertumbuhan penyedia jasa travel haji dan umroh yang cukup pesat memberikan semakin banyak pilihan tersedia bagi pengguna jasa travel haji dan umroh. Konsumen pengguna jasa travel haji dan umroh dapat digolongkan dalam konsumen yang cukup rasional.<sup>1</sup> Mereka akan mempertimbangkan keputusan memakai salah satu penyedia jasa travel haji dan umroh, melalui proses yang biasanya diawali dari analisis kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi dan pengambilan keputusan. Penyedia jasa travel haji dan umroh dengan demikian harus membuat strategi menarik untuk mempertahankan konsumen.<sup>2</sup>

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian paket umroh yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi seseorang dalam memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha mewujudkan kepuasan konsumen.<sup>3</sup> Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>4</sup>

Selain kualitas pelayanan, kualitas bimbingan manasik juga menjadi aspek penting yang berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh. Manasik umroh adalah proses pembekalan yang diberikan kepada calon jamaah agar mereka memahami secara menyeluruh tata cara pelaksanaan ibadah umroh, baik secara teori maupun praktik. Kurangnya pembekalan

<sup>1</sup> Indah Sukma Permatasari Harahap and Selamat Pohan, ‘Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh Dan Haji Mahmud Harahap’, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2.1 (2023), 285–97.

<sup>2</sup> Diana Safitri, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro)’, *MULTAZAM : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1.2 (2021), 80–89.

<sup>3</sup> Dinda Gita Pradana, Syamsuddin R, and Nur Hilal, ‘Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan Kbihu Babussalam Palu’, *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6.7 (2023), 789–95 <<https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3872>>.

<sup>4</sup> Nur Saimona and others, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubarok’, 2.1 (2024), 53–64.

yang memadai dapat menyebabkan jamaah mengalami kebingungan atau kesulitan saat berada di tanah suci, yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap biro perjalanan. Bimbingan manasik yang sistematis, jelas, dan menyeluruh sangat dibutuhkan agar jamaah merasa siap secara spiritual, mental, dan teknis dalam menjalankan ibadahnya.<sup>5</sup>

PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan berprinsip pada etika bisnis Islam seperti kemudahan, kecepatan, keramahan, kejujuran, kesopan-santunan dan memberikan salam ketika jamaah datang ke kantor, dan bersedia membantu baik dalam membantu memberikan informasi maupun membantu dalam pengurusan dokumen. Dengan pelayanan yang baik dapat dijadikan modal utama dalam menarik minat calon jamaah untuk menggunakan jasa yang disediakan oleh PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.

Sebagai salah satu penyedia layanan perjalanan umroh, PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu berusaha memberikan pelayanan optimal, namun masih terdapat berbagai permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan jamaah. Variasi tingkat kepuasan jamaah pun menjadi perhatian, di mana sebagian merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara yang lain menganggap masih ada aspek yang perlu diperbaiki. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah jamaah yang menggunakan jasa perusahaan, diperlukan evaluasi terhadap standar pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu, keramahan petugas, fasilitas perjalanan, serta kenyamanan selama proses ibadah umroh. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh serta faktor apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman ibadah jamaah.

## 1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas bimbingan manasik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.

---

<sup>5</sup> Siti Maysyaroh Tarigan, 'Pengaruh Kepercayaan , Customer Experience , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT . Nadhira Berkah Haramain', *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4.1 (2024), 6092–6110.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.

### **1.3 Tujuan Penelitian Serta Kontribusi (Manfaat Penelitian)**

#### **1. Kegunaan Akademis**

- a. Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu sehingga nantinya dapat menjadi rujukan dalam melakukan penelitian serupa.
- b. Hasil penelitian ini juga berguna bagi mahasiswa manajemen traveling haji dan umroh untuk menambah wawasan akademis dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca yang budiman.

#### **2. Kegunaan praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Haji dan umroh Universitas Islam negri fatmawati sukarno Bengkulu.
- b. Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Universitas Islam Negri Fatmawati sukarno Bengkulu

### **2. Kajian Pustaka**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan merupakan konsep yang menggambarkan sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang ideal dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas layanan dianggap baik. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, maka dianggap kurang berkualitas.<sup>6</sup>

Kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan tetap menggunakan jasa yang sama dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang pada akhirnya

---

<sup>6</sup> Dika Ayu Gustari and Dewi Manda Angraini, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri', *Journal of Islamic Accounting Competency*, 4.1 (2024), 96–106 <<https://doi.org/10.30631/jisacc.v4i1.2299>>.

berdampak negatif pada reputasi dan keberlanjutan organisasi. Perusahaan dan institusi harus secara konsisten meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.<sup>7</sup>

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu : Kehandalan (*reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Bukti Fisik (*tengibles*).

## 2.2 Kualitas Bimbingan Manasik

Secara etimologis, kata *bimbingan* berasal dari kata “bimbing” yang berarti petunjuk atau arahan agar seseorang mampu menjalankan sesuatu dengan baik. Sementara kata *manasik* berasal dari bahasa Arab *manāsik* yang merupakan bentuk jamak dari *mansak* atau *mansik*, yang berarti tata cara ibadah haji dan umrah. Dengan demikian, bimbingan manasik adalah proses pemberian arahan, petunjuk, dan pelatihan kepada calon jamaah haji dan umrah agar mampu memahami dan mempraktikkan tata cara ibadah sesuai tuntunan syariat.<sup>8</sup>

Kualitas bimbingan manasik merujuk pada seberapa efektif dan efisien proses bimbingan dalam mencapai tujuannya, serta bagaimana bimbingan tersebut mampu membekali jamaah dengan pemahaman dan keterampilan yang diperlukan untuk menunaikan ibadah secara optimal. Adapun indikator kualitas bimbingan adalah Aspek Kognitif (Pengetahuan), Aspek Afektif (Sikap dan Nilai Spiritual), Aspek Psikomotorik (Keterampilan Praktik Ibadah), Aspek Partisipasi Jamaah dan Aspek Kepuasan Jamaah.

## 2.3 Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah merupakan tingkat kesenangan atau kepuasan yang dirasakan oleh jamaah terhadap layanan, fasilitas, serta pengalaman spiritual yang mereka peroleh dalam kegiatan keagamaan. Konsep kepuasan ini sering dikaitkan dengan teori kepuasan pelanggan dalam

<sup>7</sup> Prita Priantini and Nur Chidayah, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah’, *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 2.2 (2023), 141–60.

<sup>8</sup> Siti Atieqoh and others, ‘Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji’, *Jurnal Penelitian Agama*, 23.1 (2022), 125–46 <<https://doi.org/10.24090/jpa.v23i1.2022.pp125-146>>.

dunia bisnis, di mana kepuasan muncul ketika harapan individu terhadap suatu layanan atau produk terpenuhi atau bahkan melampaui. Kepuasan jamaah tidak hanya diukur dari aspek fisik dan layanan, tetapi juga dari kepuasan batin yang didapatkan dalam menjalankan ibadah dan aktivitas keislaman lainnya.<sup>9</sup>

Adapun yang menjadi indikator yang mempengaruhi kepuasan jamaah adalah sebagai berikut ini: Kebutuhan dan keinginan, Pengalaman masa lalu, *Lost customer analys*, Keluhan dan saran dan Survei kepuasan pelanggan.

### 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu pada bulan Mei 2025 – Juni 2025. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah Jamaah Umroh Pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu dengan jumlah populasi sebanyak 235 orang. Untuk menentukan ukuran sampel maka digunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel berupa teknik *non probability sampling*, sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dan dokumentasi. Kuisioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, yaitu kualitas pelayanan, kualitas bimbingan manasik dan kepuasan jamaah. Pernyataan dalam kuisioner penelitian diukur dengan Skala Likert yang terdiri dari 5 tingkat jawaban sangat setuju (skor 5) hingga sangat tidak setuju (skor 1). Adapun definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi operasional variabel penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas layanan merupakan konsep yang menggambarkan sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang ideal dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.	1. Kehandalan ( <i>reability</i> ) 2. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 4. Empati ( <i>empathy</i> ) 5. Bukti Fisik ( <i>tengibles</i> )
Kualitas Bimbingan Manasik (X2)	Bimbingan manasik adalah proses pemberian arahan, petunjuk, dan pelatihan kepada calon jamaah haji dan umrah agar mampu memahami dan mempraktikkan tata cara ibadah sesuai tuntunan syariat.	1. Aspek Kognitif ( <i>Pengetahuan</i> ) 2. Aspek Afektif (Sikap dan Nilai Spiritual) 3. Aspek Psikomotorik (Keterampilan Ibadah) Praktik

<sup>9</sup> Nisaul Karimah Amrullah, Irwan Misbach, and S U F Kasman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jemaah Haji Di Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar', *Jurnal Washiyah*, 3.1 (2022), 1–12.

Variabel	Definisi	Indikator
Kepuasaan Jamaah (Y)	Kepuasaan jamaah merupakan tingkat kesenangan atau kepuasan yang dirasakan oleh jamaah terhadap layanan, fasilitas, serta pengalaman spiritual yang mereka peroleh dalam kegiatan keagamaan. Konsep kepuasan ini sering dikaitkan dengan teori kepuasan pelanggan dalam dunia bisnis, di mana kepuasan muncul ketika harapan individu terhadap suatu layanan atau produk terpenuhi atau bahkan terlampaui.	4. Aspek Partisipasi Jamaah 5. Aspek Kepuasan Jamaah 1. Kebutuhan dan keinginan 2. Pengalaman masa lalu 3. Lost customer analys 4. Keluhan dan saran 5. Survei kepuasan pelanggan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data dengan berbantuan *software* SPSS 25. Analisis data terbagi menjadi tiga, yaitu uji kualitas data berupa validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas dan uji multikolinieritas serta uji hipotesis berupa analisis regresi berganda, uji simultan (F), uji parsial (T) dan uji koefisien determinasi.

#### 4. Hasil dan Pembahasan (bold 12 pt)

##### 4.1 Hasil

Tabel 2. Hasil uji validitas kualitas pelayanan (X1)

Item Pertanyaan	R hitung	R table	Ket
X1.1	0.477	0.235	Valid
X1.2	0.467	0.235	Valid
X1.3	0.417	0.235	Valid
X1.4	0.562	0.235	Valid
X1.5	0.483	0.235	Valid
X1.6	0.557	0.235	Valid
X1.7	0.621	0.235	Valid
X1.8	0.452	0.235	Valid
X1.9	0.431	0.235	Valid

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Tabel 3. Hasil uji validitas kualitas bimbingan manasik (X2)

Item Pertanyaan	R hitung	R table	Ket
X2.1	0.435	0.235	Valid
X2.2	0.431	0.235	Valid
X2.3	0.473	0.235	Valid
X2.4	0.463	0.235	Valid
X2.5	0.440	0.235	Valid
X2.6	0.428	0.235	Valid
X2.7	0.564	0.235	Valid
X2.8	0.413	0.235	Valid

Item Pertanyaan	R hitung	R table	Ket
X2.9	0.617	0.235	Valid
X2.10	0.479	0.235	Valid

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Tabel 4. Hasil uji validitas kepuasan jamaah (Y)

Item Pertanyaan	R hitung	R table	Ket
Y.1	0.540	0.235	Valid
Y.2	0.517	0.235	Valid
Y.3	0.453	0.235	Valid
Y.4	0.473	0.235	Valid
Y.5	0.504	0.235	Valid
Y.6	0.464	0.235	Valid
Y.7	0.547	0.235	Valid
Y.8	0.476	0.235	Valid
Y.9	0.507	0.235	Valid

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Berdasarkan pada hasil analisis dari uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua variabel nilai r hitung  $>$  r tabel, artinya hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang akan diukur.

Tabel 5. Hasil uji reliabelitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Jumlah Item	Ket
X1	0.608	9	<i>Reliabel</i>
X2	0.613	10	<i>Reliabel</i>
Y	0.620	9	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Hasil uji *reabilitas* diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah mempunyai nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0.60. sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan dinyatakan handal.

Tabel 6. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.10950547

Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.045
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai Asymp.Sig (2-tailed) adalah 0.200. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai dari Asymp.Sig (2-tailed)  $> 0,05$  yaitu  $0.200 > 0,05$ . Berdasarkan hasil dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 7. Hasil uji multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.368	6.143		2.339	.022		
Kualitas Pelayanan	.347	.118	.324	2.937	.005	.960	1.042
Kualitas Bimbingan Manasik	.266	.106	.277	2.516	.014	.960	1.042

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Berdasarkan hasil uji data pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa variabel kulitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah umarah dapat dinyatakan tidak mengalami gangguan *multikolonearitas* dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

Tabel 8. Hasil uji analisis regresi berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	t		
1 (Constant)	14.368	6.143		2.339	.022	
Kualitas Pelayanan	.347	.118	.324	2.937	.005	

Kualitas Bimbingan	.266	.106	.277	2.516	.014
Manasik					

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Hasil uji di atas juga menunjukkan hasil koefisien regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 14.368 + 0.324 + 0.277 + e$$

Berdasarkan model regresi linier berganda diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan jamaah sebesar 0,324 dan kualitas bimbingan mampu meningkatkan kepuasan jamaah sebesar 0,277 jika variabel lainnya dikatakan tetap ataupun kontan. Dengan demikian, kedua variabel X1 dan X2 berkontribusi secara positif terhadap variabel Y, dan nilai konstanta menunjukkan nilai dasar dari Y tanpa pengaruh kedua variabel tersebut.

Tabel 9. Hasil uji F simultan

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	85.521	2	42.760	9.330	.000 <sup>b</sup>
Residual	307.051	67	4.583		
Total	392.571	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Berdasarkan dari hasil Uji F diatas, dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 9.330 dengan tingkat signifikansi 0,000. Besarnya dari nilai signifikansi 0,000 dari hasil tersebut < 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan jamaah umrah.

Tabel 10. Hasil uji t parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	14.368	6.143		2.339	.022
Kualitas Pelayanan	.347	.118	.324	2.937	.005
Kualitas Bimbingan	.266	.106	.277	2.516	.014
Manasik					

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Dari hasil pengujian uji t diperoleh nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,005 < 0,05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya

variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan jamaah umrah. Kemudian nilai signifikansi kualitas bimbingan manasik sebesar  $0,014 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, yang artinya variabel kualitas bimbingan manasik berpengaruh positif dan signifikan kepuasan jamaah umrah.

**Tabel 11. Uji koefisien determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.467 <sup>a</sup>	.218	.194	2.14076	1.774

a. Predictors: (Constant), Kualitas Bimbingan Manasik, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah, SPSS25, Juli 2025

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan besarnya nilai yang didapat adjusted R-Square sebesar 0.194 yang berarti 19.4% variabel kepuasaan jamaah umrah (Y) yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanana dan kualitas bimbingan manasik.

#### 4.2 Pembahasan

##### 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , yang artinya, kualitas pelayanan secara statistik berkontribusi nyata terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif selama perjalanan ibadah, sehingga jamaah merasa puas, nyaman, dan tenang dalam menjalankan ritual umroh. Komitmen perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan akan menjadi kunci utama untuk meraih kepercayaan publik dan mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

##### 2. Pengaruh kualitas bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel kualitas bimbingan manasik terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$ , yang artinya, kualitas bimbingan manasik secara statistik berkontribusi nyata terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas bimbingan manasik memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan jamaah umroh. Bimbingan yang baik memberikan bekal penting dalam pelaksanaan ibadah, meningkatkan rasa percaya diri jamaah, serta menciptakan kenyamanan dalam menjalani seluruh proses umroh. Komitmen PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) dalam menjaga mutu bimbingan manasik menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan maksimal dan kepuasan jamaah yang berkelanjutan.

### **3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu**

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan dan ualita bimbingan manasik berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu secara bersama-sama. Dasar pengambilan keputusan tersebut dapat dilihat dari hasil Uji F diatas, dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 9.330 dengan tingkat signifikansi 0,000. Besarnya dari nilai signifikansi 0,000 dari hasil tersebut  $< 0,05$ . Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan dan ualita bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah umroh pada PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan bimbingan manasik secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh. Kombinasi keduanya membentuk pengalaman ibadah yang lebih utuh dan bermakna bagi jamaah. Komitmen untuk menjaga dan meningkatkan kedua aspek ini secara seimbang menjadi kunci dalam meraih kepercayaan publik, memperkuat reputasi perusahaan, serta menciptakan loyalitas jamaah dalam jangka panjang.

## **5. Kesimpulan dan Saran**

### **5.1 Kesimpulan**

1. Terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu. Dasar pengambilan keputusan tersebut dilihat dari hasil pengujian uji t

- diperoleh Nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.
2. Terdapat pengaruh secara parsial kualitas bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu. Dasar pengambilan keputusan tersebut dilihat dari hasil pengujian uji t diperoleh Nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya variabel lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.
  3. Terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanaan dan kualitas bimbingan manasik terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu. Dasar pengambilan keputusan tersebut dapat dilihat bahwa  $F$  hitung sebesar 9.330 dengan tingkat signifikansi 0,000. Besarnya dari nilai signifikansi 0,000 dari hasil tersebut  $< 0,05$ . yang artinya variabel kualitas pelayanaan dan kualitas bimbingan manasik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST) Kota Bengkulu.

## 5.2 Saran

1. Untuk PT. Bahana Sukses Sejahtera (BST)  
Disarankan agar terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan manasik. Pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif harus dipertahankan. Selain itu, bimbingan manasik hendaknya disampaikan secara sistematis dan praktis agar jamaah lebih siap menjalankan ibadah umroh secara mandiri dan penuh kekhusyukan.
2. Untuk Institusi (Perguruan Tinggi/Program Studi)  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber pengetahuan bagi mahasiswa, dosen, serta civitas akademika lainnya yang tertarik dengan kajian manajemen haji dan umroh. Institusi juga diharapkan mendukung penelitian-penelitian serupa agar dapat terus mengembangkan kajian akademik yang aplikatif di bidang pelayanan ibadah haji dan umroh.
3. Untuk Masyarakat  
Masyarakat sebagai calon jamaah umroh diharapkan lebih selektif dalam memilih biro perjalanan umroh. Aspek pelayanan dan kualitas bimbingan manasik perlu menjadi pertimbangan utama agar ibadah yang dijalani berjalan lancar, sesuai syariat, dan memberikan pengalaman spiritual yang maksimal.
4. Untuk Penelitian Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti harga, fasilitas, atau kepercayaan konsumen, serta mempertimbangkan metode kualitatif agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan kepuasan jamaah umroh.

## 6. Daftar Pustaka

- Amrullah, Nisaul Karimah, Irwan Misbach, and S U F Kasman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jemaah Haji Di Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar', *Jurnal Washiyah*, 3.1 (2022), 1–12
- Atieqoh, Siti, M. Fakhruddin, Zaenal Abidin, and Hendri Purbo Waseso, 'Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji', *Jurnal Penelitian Agama*, 23.1 (2022), 125–46 <<https://doi.org/10.24090/jpa.v23i1.2022.pp125-146>>
- Ayu Gustari, Dika, and Dewi Manda Angraini, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri', *Journal of Islamic Accounting Competency*, 4.1 (2024), 96–106 <<https://doi.org/10.30631/jisacc.v4i1.2299>>
- Dinda Gita Pradana, Syamsuddin R, and Nur Hilal, 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan Kbihu Babussalam Palu', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6.7 (2023), 789–95 <<https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3872>>
- Harahap, Indah Sukma Permatasari, and Selamat Pohan, 'Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh Dan Haji Mahmud Harahap', *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2.1 (2023), 285–97
- Priantini, Prita, and Nur Chidayah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah', *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 2.2 (2023), 141–60
- Safitri, Diana, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro)', *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1.2 (2021), 80–89
- Saimona, Nur, Yetty F Ulfah, Nurman A S Nugroho, Faruq Alhasbi, and Karina S A Faraba, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq', 2.1 (2024), 53–64
- Tarigan, Siti Maysyaroh, 'Pengaruh Kepercayaan , Customer Experience , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT . Nadhira Berkah Haramain', *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4.1 (2024), 6092–6110