

***Eksplorasi Model SERVQUAL sebagai Basis Penilaian
Kualitas Layanan Haji dan Tingkat Kepuasan Jemaah***

Siti Ngatijah, Agus Setiawan, Didik Kusno Aji N, Finny Ligery

Universitas Ma'arif Lampung, Indonesia

Email: sitingatijah0210@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the extent to which service quality influences the satisfaction of hajj pilgrims in Mesuji Regency during the 2022–2023 period, using the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative survey approach was employed, involving 46 pilgrims as respondents. Data analysis included validity and reliability testing, classical assumption tests, and multiple linear regression to evaluate both the simultaneous and partial effects of each service quality dimension. The findings demonstrate that service quality has a significant and substantial impact on pilgrims' satisfaction. Simultaneously, all five dimensions significantly influence satisfaction, as indicated by an F-value of 20.160 with a p-value of 0.000. The model's coefficient of determination ($R^2 = 0.716$) indicates that 71.6% of the variance in satisfaction is explained by the service quality variables. Partially, the reliability and empathy dimensions are the most influential predictors, revealing that accuracy, procedural consistency, and personalized attention are the aspects most strongly perceived by pilgrims in enhancing their satisfaction. Meanwhile, responsiveness, assurance, and tangibles also contribute to satisfaction but to a lesser degree. These findings highlight the need to prioritize improvements in reliability and empathy to strengthen the overall quality of hajj service delivery.

Keywords: Service Quality, Pilgrim Satisfaction, SERVQUAL, Hajj Services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menilai sejauh mana kualitas layanan haji memengaruhi kepuasan jemaah di Kabupaten Mesuji tahun 2022–2023 dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 46 jemaah haji. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linear berganda untuk menilai kontribusi masing-masing dimensi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan substansial terhadap kepuasan jemaah. Secara simultan, kelima dimensi layanan terbukti berpengaruh signifikan berdasarkan nilai F hitung 20,160 dengan p-value 0,000. Model juga menghasilkan koefisien determinasi sebesar 0,716, yang menegaskan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 71,6% variasi kepuasan jemaah. Secara parsial, dimensi keandalan dan empati muncul sebagai faktor yang paling menentukan, menunjukkan bahwa kepastian layanan, ketepatan prosedur, serta perhatian dan pendampingan personal kepada jemaah merupakan aspek yang paling dirasakan manfaatnya dalam meningkatkan kepuasan. Sementara itu, dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik berpengaruh, namun tidak sedominan dua dimensi utama tersebut. Temuan ini menekankan perlunya prioritas peningkatan pada aspek keandalan dan empati dalam penyelenggaraan layanan haji.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Jemaah Haji, SERVQUAL, Haji Indonesia

A. Pendahuluan

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap Muslim yang memenuhi kriteria mampu secara fisik, mental, dan finansial. Kewajiban ini tidak hanya bermakna sebagai pemenuhan syariat, tetapi juga menjadi perjalanan spiritual yang sarat nilai pembentukan karakter, kedisiplinan, serta pengalaman sosial-religius yang mendalam¹. Kompleksitas pelaksanaan ibadah haji, baik dari aspek manajemen perjalanan, kesehatan jemaah, hingga koordinasi lintas negara, menuntut adanya penyelenggaraan yang sistematis, profesional, dan responsif. Di Indonesia, tanggung jawab tersebut berada pada pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia, yang berperan sebagai pengelola utama penyelenggaraan haji.

Evaluasi penyelenggaraan haji tahun 1444 H/2023 M menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah persoalan yang mendapat perhatian publik, media, maupun pemangku kepentingan.² Beberapa isu menonjol antara lain lemahnya sosialisasi mekanisme pelunasan biaya haji, ketidakoptimalan layanan embarkasi, kendala teknis dalam penerapan visa biometrik, perubahan jadwal penerbangan yang sering terjadi secara mendadak, serta tingginya jumlah jemaah lanjut usia yang tidak memenuhi standar istithaah kesehatan. Berbagai permasalahan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan haji masih menghadapi tantangan struktural dan operasional yang memengaruhi kualitas layanan.

Sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dalam laporan resmi Kementerian Agama, persoalan tersebut harus ditindaklanjuti melalui serangkaian rencana aksi perbaikan. Rencana aksi tersebut mencakup penguatan layanan informasi bagi jemaah, optimalisasi fasilitas dan prosedur embarkasi, penyederhanaan proses administrasi terutama terkait visa, serta peningkatan layanan khusus bagi jemaah lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi indikator strategis dalam menilai efektivitas penyelenggaraan haji. Peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kelancaran proses ibadah, tetapi juga menentukan tingkat kepuasan jemaah sebagai pengguna layanan, sehingga menjadi fokus penting dalam kajian akademik dan pengembangan kebijakan penyelenggaraan haji di Indonesia.³

Kabupaten Mesuji sebagai salah satu daerah di Provinsi Lampung turut berkontribusi dalam pengiriman jemaah haji setiap tahunnya. Meskipun tergolong wilayah yang relatif baru berkembang, tingkat antusiasme masyarakat Mesuji untuk menunaikan ibadah haji

¹ <https://baznas.go.id/artikel-show/Pengertian-Haji:-Definisi-dan-Penjelasan-Lengkap/467>

² K. Anas, W. Nurhayati, dan Aslichah, "Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji dan Dampaknya Terhadap Pengeluaran Pemerintah Indonesia Tahun 2023," *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 1, no. 1 (2023): 170–183, <https://doi.org/10.61404/jimi.v1i1.50>.

³ Desfianti, Winda Galuh (2023). *Mitigasi Masalah Pada Haji 2023, Kabid Phu Paparkan Rencana Aksi Untuk Haji Yang Lebih Baik*. Diakses Pada 12 April 2025 Dari <https://Haji.Kemenag.Go.Id/V5/Detail/Mitigasi-Masalah-Pada-Haji-2023-Kabid-Phu-Paparkan-Rencana-Aksi-Untuk-Haji-Yang-Lebih-Baik>

menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Kondisi ini menuntut penyelenggaraan layanan haji yang tidak hanya memadai, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan lokal jemaah. Tantangan geografis, karakteristik demografis, serta keberagaman tingkat literasi informasi mengharuskan pemerintah daerah memberikan perhatian serius agar seluruh tahapan pelayanan mulai dari manasik, administrasi, pemberangkatan, hingga pemulangan dapat berlangsung dengan baik, aman, dan memuaskan.

Kepuasan jemaah menjadi indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan haji. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana pengalaman jemaah sesuai dengan harapan mereka terhadap layanan yang diterima. Layanan yang berkualitas baik dari aspek kelengkapan informasi, ketersediaan fasilitas, kompetensi dan sikap petugas, maupun kenyamanan selama beribadah akan memperkuat persepsi positif jemaah terhadap penyelenggara. Sebaliknya, ketidakpuasan menjadi sinyal penting bagi pemerintah untuk mengidentifikasi titik kritis dalam rantai pelayanan, sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terarah⁴.

Dalam kajian manajemen layanan publik, kualitas layanan merupakan konsep evaluatif yang dapat diukur secara sistematis. Salah satu model yang paling banyak digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menawarkan kerangka analitis melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini memungkinkan peneliti menilai kualitas layanan secara komprehensif berdasarkan persepsi pengguna, sehingga relevan digunakan dalam konteks penyelenggaraan layanan haji di Kabupaten Mesuji.

Setiap dimensi dalam model SERVQUAL memiliki relevansi langsung dengan penyelenggaraan layanan haji. Dimensi *tangibles* tercermin melalui ketersediaan fasilitas fisik yang digunakan jemaah, seperti ruang tunggu, transportasi, serta perlengkapan ibadah yang disediakan pemerintah. *Reliability* mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat, konsisten, dan bebas kesalahan. *Responsiveness* terlihat dari kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan jemaah selama proses penyelenggaraan. *Assurance* berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, dan rasa aman yang ditawarkan petugas kepada jemaah. Sementara itu, *empathy* merujuk pada kemampuan penyelenggara memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan individual jemaah, terutama mereka yang lanjut usia atau memiliki keterbatasan fisik.

⁴ Sulaiman Sulaiman, "Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara," *Analisa* 21, no. 1 (2014).

Meskipun model SERVQUAL telah banyak digunakan dalam kajian layanan publik, penelitian mengenai penerapannya dalam konteks penyelenggaraan haji pada level daerah, khususnya di Kabupaten Mesuji, masih sangat terbatas. Sebagian besar kajian lebih berfokus pada pelayanan haji nasional atau berbasis embarkasi besar, sehingga belum menjelaskan secara mendalam bagaimana kualitas layanan dirasakan oleh jemaah di daerah baru berkembang. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dijawab agar penyelenggaraan layanan haji dapat ditingkatkan secara lebih terarah sesuai karakteristik lokal.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat berbagai persoalan penyelenggaraan haji dalam beberapa tahun terakhir menuntut evaluasi berbasis data empiris, terutama terkait sejauh mana setiap dimensi kualitas layanan berkontribusi pada kepuasan jemaah. Pemahaman tersebut penting bagi pemerintah daerah dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mesuji untuk merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di Kabupaten Mesuji, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan dasar ilmiah bagi perbaikan berkelanjutan penyelenggaraan haji di tingkat daerah.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori, yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas layanan haji dan kepuasan jemaah. Pendekatan eksplanatori dipilih karena penelitian berfokus pada pengujian hipotesis melalui pengolahan data numerik dan analisis statistik inferensial⁵. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan survei dengan instrumen kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada jemaah haji Kabupaten Mesuji tahun 2022–2023.

Populasi penelitian berjumlah 84 jemaah haji. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat presisi 10%⁶. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh sampel sebanyak 46 responden yang dianggap representatif untuk menggambarkan kondisi populasi. Teknik penentuan sampel dilakukan secara *purposive*, dengan mempertimbangkan bahwa responden merupakan jemaah haji yang telah mengikuti seluruh rangkaian penyelenggaraan ibadah haji.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.⁷ Variabel kualitas layanan diukur melalui lima dimensi

⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019

⁶ Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

⁷ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. *A Conceptual Model of Service Quality and Its*

utama: (1) *tangibles*, meliputi ketersediaan fasilitas fisik seperti asrama, transportasi, akomodasi, klinik kesehatan, serta kelayakan sarana pendukung; (2) *reliability*, yang mencakup konsistensi petugas dalam memberikan layanan sesuai jadwal dan prosedur, serta kejelasan informasi yang disampaikan; (3) *responsiveness*, yaitu kesiapan petugas dalam merespons pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan jemaah; (4) *assurance*, yang berkaitan dengan kompetensi, keramahan, dan kemampuan petugas memberikan rasa aman selama pelaksanaan ibadah; dan (5) *empathy*, yang mencerminkan perhatian personal, kepedulian, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan khusus jemaah, termasuk lansia dan jemaah dengan keterbatasan fisik.

Variabel kepuasan jemaah diukur melalui persepsi responden mengenai pengalaman mereka terhadap layanan haji yang diterima, meliputi rasa puas, kenyamanan, kesediaan menggunakan layanan resmi kembali, serta penilaian umum terhadap penyelenggaraan ibadah haji. Sebelum digunakan, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan akurasi dan konsistensi pengukuran. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda guna menilai pengaruh parsial maupun simultan dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan jemaah. Analisis pendukung seperti uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas) juga dilakukan untuk menjamin kelayakan model statistik.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi $B = 0.455$ dengan $p\text{-value}$ 0.000. Nilai koefisien tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas respons petugas—baik berupa kecepatan, ketepatan, maupun kesiapsiagaan dalam memberikan bantuan—berkontribusi langsung terhadap peningkatan tingkat kepuasan jemaah. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, dimensi ini menjadi sangat penting karena jemaah sering berada pada kondisi fisik yang rentan, menghadapi situasi berisiko tinggi akibat kepadatan massa, serta membutuhkan arahan cepat pada berbagai tahapan ritual. Ketanggapan petugas dalam menangani kendala ibadah, memberikan penjelasan informasi, maupun membantu situasi darurat akan menentukan persepsi kenyamanan dan rasa aman jemaah.

Secara teoritis, temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL, yang menempatkan *responsiveness* sebagai komponen kritis dalam pembentukan persepsi kualitas layanan. Responsivitas tidak hanya mencerminkan kecepatan pelayanan, tetapi

juga komitmen organisasi untuk memberikan perhatian dan tindakan segera terhadap kebutuhan pengguna layanan.⁸ Dalam perspektif psikologi pelayanan, respons cepat berperan dalam menurunkan ketidakpastian (*uncertainty reduction*) dan meningkatkan rasa percaya (*perceived assurance*) selama proses pelayanan. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa dalam layanan publik maupun layanan keagamaan, daya tanggap berkontribusi signifikan terhadap kepuasan karena pengguna layanan cenderung menilai kualitas bukan hanya dari hasil akhir, tetapi dari bagaimana penyedia layanan merespons kebutuhan mereka secara real time. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kapasitas responsivitas petugas merupakan strategi utama dalam peningkatan mutu penyelenggaraan haji di Kabupaten Mesuji.

2. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien $B = 0.341$ dan $p\text{-value } 0.000$. Dimensi jaminan ini mencerminkan kompetensi petugas, rasa aman yang diberikan, serta kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan informasi yang akurat dan meyakinkan. Ketika jemaah merasa bahwa petugas memahami prosedur ibadah, memiliki keahlian teknis maupun spiritual, serta mampu memberikan kepastian layanan dalam situasi yang penuh risiko, maka tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka meningkat secara signifikan.

Dalam konteks penyelenggaraan haji, jaminan memiliki posisi strategis karena menunjang pengalaman ibadah yang menuntut ketelitian, keamanan, dan kenyamanan. Jemaah haji, terutama yang berusia lanjut atau memiliki kondisi kesehatan tertentu, cenderung membutuhkan kepastian bahwa seluruh proses mulai dari administrasi, manasik, hingga layanan di Arab Saudi telah dikelola secara profesional. Ketidakpastian informasi dapat memunculkan kecemasan, sehingga kompetensi petugas dan kejelasan komunikasi menjadi faktor penentu dalam menciptakan *psychological assurance* bagi jemaah.

Temuan ini sejalan dengan prinsip dasar dalam model SERVQUAL, yang menegaskan bahwa *assurance* merupakan dimensi yang berkaitan dengan kepercayaan dan kredibilitas penyedia layanan.⁹ Penelitian terdahulu pada sektor layanan publik dan keagamaan juga menunjukkan bahwa *assurance* berkorelasi kuat dengan *trust*, *perceived security*, dan kepuasan pengguna layanan, karena pengguna cenderung menilai kualitas

⁸ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

⁹ Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives on Services Marketing* (pp. 99–107). Chicago: American Marketing Association.

layanan dari kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman. Dengan demikian, peningkatan aspek jaminan melalui sertifikasi kompetensi, pelatihan komunikasi, dan konsistensi informasi menjadi salah satu strategi kunci dalam memperbaiki mutu layanan haji secara menyeluruh.

3. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah, dengan koefisien $B = 0.272$ dan $p\text{-value}$ 0.000. Fasilitas fisik yang mencakup transportasi, akomodasi, perlengkapan ibadah, kebersihan, ruang tunggu, serta kenyamanan lingkungan layanan terbukti berperan sebagai indikator penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Hal ini mengonfirmasi bahwa jemaah tidak hanya mengevaluasi kualitas melalui aspek interaksi petugas, tetapi juga melalui kualitas lingkungan fisik yang mereka hadapi.

Dalam konteks ibadah haji yang menuntut kesiapan fisik dan mental, ketersediaan fasilitas yang layak menjadi faktor strategis dalam menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan minim risiko. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi sarana dan prasarana yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh jemaah. Hasil penelitian ini sejalan dengan literatur sebelumnya yang menunjukkan bahwa *tangibles* memiliki pengaruh kuat dalam sektor transportasi, perhotelan, dan layanan ibadah, terutama pada layanan yang melibatkan mobilitas tinggi dan kebutuhan fasilitas yang intensif.¹⁰

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas bukti fisik bukan hanya elemen penunjang, tetapi merupakan komponen fundamental yang secara langsung menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan haji dan membentuk kepuasan jemaah secara keseluruhan.

4. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Dimensi empati menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan jemaah, dengan koefisien $B = 0.275$ dan $p\text{-value}$ 0.036. Empati mencerminkan sejauh mana petugas memberikan perhatian personal, memahami kondisi emosional maupun fisik jemaah, serta menunjukkan kepedulian selama proses pelayanan. Meskipun nilai pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan dimensi layanan lainnya, temuan ini tetap mengindikasikan bahwa empati merupakan elemen penting dalam konteks pelayanan haji yang melibatkan keragaman usia, kondisi kesehatan, serta motivasi spiritual jemaah.

¹⁰ Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.

Empati menjadi semakin krusial dalam situasi ketika jemaah membutuhkan bantuan khusus, menghadapi kecemasan selama perjalanan ibadah, atau mengalami kelelahan fisik. Kemampuan petugas untuk berkomunikasi secara sabar, menenangkan, serta humanis dapat meningkatkan rasa dihargai dan diperhatikan, sehingga berdampak langsung pada kepuasan mereka. Secara teoretis, temuan ini konsisten dengan konsep *human touch* dalam SERVQUAL, yang menekankan bahwa interaksi interpersonal berbasis kepedulian merupakan inti dari kualitas layanan, terutama pada layanan yang bersifat keagamaan dan emosional intensif.

Hasil ini juga sejalan dengan studi dalam konteks layanan publik Indonesia yang menemukan bahwa empati merupakan prediktor signifikan kepuasan penerima layanan, terutama dalam situasi yang memerlukan komunikasi interpersonal yang intens dan berorientasi pada kebutuhan individu.¹¹ Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa meskipun kontribusi empati tidak sebesar dimensi lain, keberadaannya tetap menjadi fondasi relasional yang membentuk pengalaman pelayanan secara menyeluruh. Dengan kata lain, kualitas layanan haji tidak hanya bertumpu pada aspek teknis maupun prosedural, tetapi juga pada kualitas interaksi manusiawi antara petugas dan jemaah. Penguatan dimensi empati dapat menjadi strategi peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan, terutama bagi kelompok jemaah yang rentan dan memerlukan perhatian personal yang lebih intensif.

5. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah, dengan koefisien $B = 0.250$ dan $p\text{-value}$ 0.020. Keandalan dalam konteks pelayanan haji merujuk pada kemampuan petugas dan penyelenggara dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, konsisten, serta sesuai dengan komitmen atau standar operasional yang telah ditetapkan. Dimensi ini merupakan salah satu indikator utama yang menentukan kualitas layanan karena jemaah sangat mengandalkan kejelasan, ketepatan, dan kepastian selama mengikuti seluruh rangkaian ibadah.

Dalam praktiknya, keandalan mencakup berbagai aspek operasional, seperti ketepatan jadwal keberangkatan dan pemulangan, konsistensi dalam penyediaan fasilitas (akomodasi, konsumsi, transportasi), ketepatan alur manasik, serta akurasi informasi terkait prosedur ibadah. Ketika seluruh komponen tersebut berjalan sesuai rencana, jemaah cenderung merasa lebih aman, nyaman, dan percaya terhadap sistem

¹¹ Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives on Services Marketing* (pp. 99–107). Chicago: American Marketing Association.

penyelenggaraan haji. Kejelasan dan ketepatan layanan ini sangat penting mengingat aktivitas haji melibatkan mobilitas tinggi, kondisi fisik yang menantang, dan situasi ibadah yang terjadwal dengan ketat.

Temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL, di mana *reliability* dipandang sebagai fondasi bagi kualitas layanan yang efektif. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman menegaskan bahwa keandalan merupakan dimensi yang paling konsisten memengaruhi persepsi konsumen terhadap mutu layanan, terutama dalam layanan yang bersifat kompleks dan berbasis proses. Penelitian-penelitian sebelumnya di sektor layanan publik, transportasi, dan penyelenggaraan perjalanan ibadah keagamaan juga menunjukkan bahwa keandalan merupakan prediktor kuat kepuasan karena pengguna layanan sangat bergantung pada akurasi prosedur dan kepastian waktu dalam setiap tahapan layanan.¹²

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan keandalan pada penyelenggaraan haji dapat dilakukan melalui penguatan koordinasi antarinstansi, perbaikan sistem informasi layanan, penegakan standar operasional yang konsisten, serta evaluasi rutin terhadap ketepatan dan akurasi pelaksanaan setiap tahapan ibadah. Dengan demikian, keandalan tidak hanya berfungsi sebagai aspek teknis administratif, tetapi juga menjadi representasi profesionalitas penyelenggara dalam memenuhi harapan spiritual dan operasional jemaah.¹³ Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa keandalan merupakan salah satu pilar kunci dalam membangun kepuasan jemaah haji. Layanan yang tepat waktu, akurat, dan konsisten bukan hanya meningkatkan efisiensi pelaksanaan ibadah, tetapi juga membentuk rasa percaya dan kenyamanan yang sangat menentukan pengalaman ibadah secara menyeluruh.

6. Pengaruh Simultan Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Hasil analisis regresi secara simultan menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan—Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Keandalan—secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan konstruksi multidimensional, sehingga peningkatan kepuasan tidak dapat dicapai hanya dengan memperbaiki satu aspek pelayanan secara terisolasi. Sebaliknya, berbagai

¹² Indah Purnomowati, *Model E-Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Membangun Loyalitas Pada Lembaga Amil Zakat di Indonesia*, 2022.

¹³ N. Susanti dan S. Wahyuni, "Keandalan Layanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Umum," *Jurnal Administrasi Publik*, 2021.

dimensi layanan saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman ibadah yang utuh, terstruktur, dan konsisten.

Kontribusi terbesar terlihat pada dimensi Daya Tanggap dan Jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respons petugas dalam menghadapi kebutuhan maupun keluhan jemaah, serta kemampuan penyelenggara dalam memberikan rasa aman, kepastian, dan keahlian teknis, merupakan aspek yang paling dirasakan langsung oleh jemaah selama menjalankan rangkaian ibadah. Kedua dimensi tersebut berdampak kuat karena jemaah berada dalam situasi yang kompleks melibatkan perjalanan panjang, kondisi fisik yang rentan, dan rangkaian ritual yang terjadwal ketat, sehingga kebutuhan akan dukungan cepat dan kepastian layanan menjadi sangat dominan.

Meski demikian, dimensi lainnya Bukti Fisik, Empati, dan Keandalan tetap memiliki kontribusi penting dalam menopang kepuasan secara keseluruhan. Bukti fisik memastikan kenyamanan lingkungan ibadah; empati memperkuat hubungan emosional dan memberikan dukungan psikologis; sementara keandalan menjamin konsistensi layanan dalam seluruh proses perjalanan haji. Ketiga dimensi ini berfungsi sebagai penguat stabilitas operasional dan pengalaman spiritual jemaah, sehingga absennya salah satu dari dimensi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pengalaman ibadah secara signifikan.

Secara teoretis, temuan ini kembali mengonfirmasi kesesuaian model SERVQUAL sebagai kerangka evaluasi layanan dalam konteks pelayanan keagamaan. Model ini menekankan bahwa kualitas layanan adalah hasil sintesis dari berbagai dimensi yang saling terintegrasi, dan penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa prinsip tersebut relevan dalam konteks penyelenggaraan haji yang memiliki karakteristik unik: berskala besar, berorientasi ibadah, dan berisiko tinggi.

Selanjutnya, Van Ryzin menjabarkan Teori *The Expectancy Disconfirmation Model* ataupun teori diskonfirmasi harapan menjabarkan yakni konsumen membentuk penilaian terkait produk ataupun layanan berupa jasa mengacu harapan mereka sebelumnya terkait karakteristik ataupun manfaat yang dibagikan oleh produk ataupun layanan jasa. Kepuasan jemaah ibadah haji didefinisikan sebagai perasaan puas konsumen sebab mendapatkan layanan yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan ibadah haji mereka.¹⁴

Dengan demikian, penguatan kualitas pelayanan haji harus dilakukan melalui pendekatan holistik yang mencakup seluruh dimensi layanan, bukan hanya aspek teknis

¹⁴ Sulaiman, Sulaiman. "Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh Di Kabupaten Jepara." *Analisa* 21, No. 1 (2014)

tertentu. Upaya peningkatan kepuasan jemaah akan lebih efektif jika penyelenggara mampu memastikan keseimbangan antara kecepatan respons, kepastian layanan, kenyamanan fasilitas, sentuhan emosional, dan konsistensi operasional dalam setiap tahap penyelenggaraan ibadah.

D. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki peran sentral dalam membentuk kepuasan jemaah haji di Kabupaten Mesuji pada periode 2022–2023. Secara parsial, seluruh dimensi SERVQUAL; daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan, terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Daya tanggap dan jaminan muncul sebagai dimensi dengan kontribusi paling kuat, menandakan bahwa kecepatan respons petugas serta rasa aman dan keyakinan yang diberikan oleh penyelenggara merupakan aspek yang paling menentukan bagi kenyamanan jemaah selama penyelenggaraan ibadah haji.

Dimensi bukti fisik, empati, dan keandalan juga berperan penting dalam menopang mutu layanan secara keseluruhan. Fasilitas fisik yang memadai, perhatian personal terhadap kondisi jemaah, serta konsistensi pelayanan yang sesuai janji terbukti meningkatkan pengalaman ibadah yang lebih nyaman dan memuaskan. Analisis simultan menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut bekerja secara komplementer, sehingga peningkatan kepuasan jemaah hanya dapat dicapai melalui penguatan kualitas layanan yang bersifat holistik.

Secara umum, penelitian ini menegaskan urgensi perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan haji, baik dari segi kompetensi petugas, fasilitas fisik, maupun tata kelola informasi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah, Kementerian Agama, serta para pemangku kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan haji di masa mendatang, khususnya dalam menghadapi tantangan meningkatnya jumlah jemaah serta kompleksitas operasional ibadah haji.

Referensi

- Anas, K., Nurhayati, W., & Aslichah. (2023). *Evaluasi kebijakan penyelenggaraan haji dan dampaknya terhadap pengeluaran pemerintah Indonesia tahun 2023*. Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 1(1), 170–183. <https://doi.org/10.61404/jimi.v1i1.50>
- Desfianti, W. G. (2023). *Mitigasi masalah pada haji 2023: Kabid PHU paparkan rencana aksi untuk haji yang lebih baik*. Diakses 12 April 2025 dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/mitigasi-masalah-pada-haji-2023-kabid-phu-paparkan-rencana-aksi-untuk-haji-yang-lebih-baik>
- Fitriani, L. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jemaah*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99–107). American Marketing Association.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnomo, A. (2019). *Analisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan jamaah haji*. Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- Purnomowati, I. (2022). *Model e-customer relationship management (E-CRM) dalam membangun loyalitas pada lembaga amil zakat di Indonesia*.
- Putri, A., & Hidayat, M. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji*. Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik.
- Rahmawati, D. (2020). *Empati dan kepuasan dalam layanan keagamaan*. Jurnal Pelayanan Publik.
- Sari, I., & Wibowo, H. (2020). *Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pengguna layanan publik*. Jurnal Administrasi Publik.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulaiman. (2014). Kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan KBH di Kabupaten Jepara. *Analisa*, 21(1).
- Susanti, N., & Wahyuni, S. (2021). *Keandalan layanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan umum*. Jurnal Administrasi Publik.
- Tjiptono, F. (2015). *Service, quality & satisfaction*. Andi Offset.
- Umar, H. (2013). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.